



ANALISA KUALITAS *WEBSITE* RIAU POS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

ALDIO DEFRIANDY

11653100212



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2021

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISA KUALITAS *WEBSITE* RIAU POS MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0

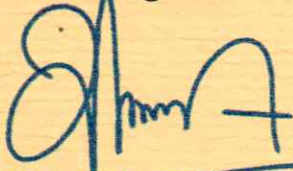
TUGAS AKHIR

Oleh:

ALDIO DEFRIANDY
11653100212

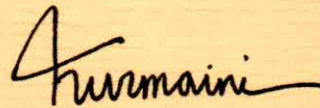
Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 24 Juli 2021

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.
NIP. 197305292001122002

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISA KUALITAS *WEBSITE* RIAU POS MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

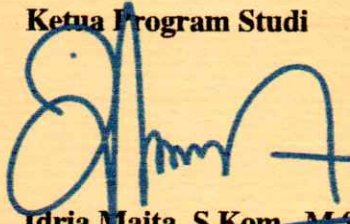
Oleh:

ALDIO DEFRIANDY
11653100212

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 06 Juli 2021

Pekanbaru, 06 Juli 2021
Mengesahkan,


Dekan
Dr. Hartono, M.Pd
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

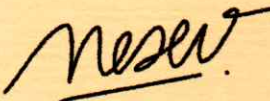
DEWAN PENGUJI:

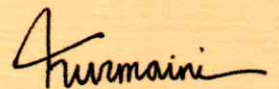
Ketua : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom, M.Sc.

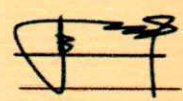
Sekretaris : Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.

Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.











LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 06 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

ALDIO DEFRIANDY

NIM. 11653100212

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamiin, untaian rasa syukur ke hadirat Ilahi Rabbi, yang memiliki 99 asma kebaikan

Segala rangkaian rasa kebersyukuran atas segala nikmat dan kebaikannya.. Serta shalawat beriringkan salam, kepada junjungan alam, Baginda Rasulullah SAW..

Karya singkat dan bermakna ini, khusus kupersembahkan kepada:

Dua orang yang begitu mulia tempat dan kedudukannya
Yakni terkasih dan tersayang, Ayahanda Deflinar dan Ibunda Rismawati,
Yang selalu berdoa dan berusaha tanpa kenal lelah untuk keberhasilan ku
Aku sadar, apapun yang kuberikan, takkan mampu untuk membalas segala jasa yang telah kalian apresiasikan untuk hidupku

Kedua adik ku, Febry Defma Salsabila dan Alifa Zahiya Putri
Karya ini bukanlah sesuatu yang begitu hebat Tapi berharap, dari karya ini kalian akan termotivasi dan bisa memberi yang lebih hebat dan membanggakan untuk kedua orang tua kita Teruslah berusaha menjadi pribadi yang lebih kuat lagi

Dan terakhir,
Kupersembahkan untuk orang-orang yang selalu ada disaat keterpurukan ku Yang selalu menjadi alarm untuk setiap kebaikan bersama Terimakasih untuk setiap uluran tangan kalian Allah pasti selalu membersamai kita

Semoga dari setiap kata yang terukir, Dari setiap kalimat yang terpikir, Dari setiap makna yang bergulir, Allah berkenan menjadikannya kebaikan yang terus mengalir.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Alhamadulillah, Ungkapan rasa syukur ke hadirat Ilahi Rabbi, tuhan semesta alam, yang telah menciptakan dualisme dunia, yang mana tanpa ada yang satu maka tidak akan lengkap kehidupan yang satunya. Shalawat berangkaikan salam, tidak lupa pula dihadiahkan kepada *the first and the best man* Rasulullah SAW yang menjadi panutan untuk kita semua dalam menjalani berbagai problematika hidup dengan baik serta bijak.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu bentuk syarat dalam rangka meraih gelar Sarjana di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama proses penyelesaian studi ini, penulis banyak mendapat dorongan, motivasi, bantuan dan semangat dari berbagai pihak, baik secara fisik maupun material yang langsung maupun tidak langsung. Maka, dalam peluang dan kesempatan ini penulis mengucapkan rangkaian kata terimakasih dan doa kepada pihak-pihak dimaksud, yakni::

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd, sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak M.Afdal, ST., M.Kom, sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak masukan kepada saya selama ini.
5. Ibu Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes., sebagai Dosen Pembimbing tugas akhir ini.
6. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc sebagai Ketua Sidang tugas akhir.
7. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom. sebagai Dosen Penguji I tugas akhir yang telah memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom. sebagai dosen Penguji II



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tugas akhir yang telah memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir.

Bapak Rindra Yasin, ST, sebagai Penanggung Jawab penelitian di Riau Pos. Kepada keluarga tersayang Bapak Deflinar, Ibu Rismawati dan adik-adikku Febry Defma Salsabila dan Alifa Zahiya Putri yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat disetiap perjuanganku. Terimakasih atas semua pengorbanan dan kerja keras yang telah dilakukan.

Kepada sahabat dan teman-teman kelas E SI angkatan 2016 yang telah bersama-sama berjuang selama perkuliahan.

Laporan Tugas Akhir (TA) bisa dikatakan jauh dari sempurna. Kritik dan saran yang membangun diperlukan untuk melengkapi adanya kekurangan. Kritik serta saran dapat dikirim ke *e-mail* 11653100212@students.uin-suska.ac.id. Segala bentuk masukan yang diberikan bisa berguna bagi setiap yang membutuhkan.

Pekanbaru, 24 Juli 2021

Penulis,

ALDIO DEFRIANDY

NIM. 11653100212

UIN SUSKA RIAU



ANALISA KUALITAS *WEBSITE* RIAU POS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

ALDIO DEFRIANDY

NIM: 11653100212

Tanggal Sidang: 06 Juli 2021

Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

PT. Riau Pos adalah salah satu instansi yang berkecimpung di bidang media dan komunikasi. Untuk pelayan publik, Riau Pos telah memanfaatkan *website* dan selama dipublikasikan ternyata masih terdapat beberapa masalah di dalamnya. Adapun permasalahan tersebut di antaranya terdapat dari segi kualitas kegunaan seperti iklan pada halaman yang begitu banyak dan menumpuk sehingga pengunjung sulit untuk fokus pada berita, dan dari kualitas interaksi pelayanan yaitu letak kolom komentar yang terlalu jauh disetiap isi berita, dan terselingi dengan berbagai iklan dan berita-berita lainnya sehingga pengunjung tidak menyadari adanya kolom komentar. Dalam penelitian ini kualitas *website* Riau Pos diukur dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang lebih berfokus pada dimensi *usability*, *information*, dan *interaction quality*, sehingga akan mempermudah untuk melaksanakan proses evaluasi yang nantinya akan diukur berdasarkan persepsi dari pengunjung *website*. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode slovin dan didapat jumlah responden sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* ini sudah memuaskan pengunjung berdasarkan diterimanya dua hipotesis yang diajukan, yaitu hipotesis *information quality* dan *interaction quality* dengan kontribusi variabel terhadap kepuasan sebesar 61,4%. Diterimanya kedua variabel tersebut menandakan bahwa *information quality* sudah sesuai dengan keinginan pengunjung, seperti informasinya diberikan jelas, *up to date*, dan dalam format yang sesuai. Untuk *interaction quality*, *website*-nya dapat diakses dari berbagai *web browser* dan berbagai media, serta informasi atau berita yang disajikan dapat dipercaya dan diyakini oleh pembaca. Adapun satu hipotesis ditolak yaitu variabel *usability* yang menandakan bahwa pengunjung belum merasa puas dalam mengoperasikan situs *website*, serta dari tampilan desain berita yang kurang menarik minat dan fokus pengunjung.

Kata Kunci: *Information Quality, Interaction Quality, Kualitas Website, Usability, Webqual 4.0*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



RIAU POS WEBSITE QUALITY ANALYSIS USING WEBQUAL 4.0 METHOD

ALDIO DEFRIANDY
NIM: 11653100212

Date of Final Exam: July 06th 2021
Graduation Period:

*Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

ABSTRACT

PT. Riau Pos is one of the companies engaged in the field of media and communication. For public servants, Riau Pos has taken advantage of the website and as long as it is published it turns out that there are still some problems in it. Among these problems are in terms of usability quality, such as advertisements on so many pages and piling up that it is difficult for visitors to focus on the news, and from the quality of service interactions, namely the location of the comment column that is too far away in every news content, and interspersed with various advertisements and news. -other news so that visitors are not aware of the comments column. In this study, the quality of the Riau Pos website was measured using the Webqual 4.0 method which focuses more on the dimensions of usability, information, and interaction quality, to make it easier for launch the evaluation process which will later be measured based on the perceptions of website visitors. Determination of the sample in this study using the slovin method and obtained the number of respondents as many as 100 people. The results showed that this website has satisfied visitors based on the acceptance of two proposed hypotheses, namely the hypothesis of information quality and interaction quality with variable contributions to satisfaction of 61.4%. The acceptance of these two variables indicates that the information quality is in accordance with the wishes of visitors, such as the information given clearly, up to date, and in the appropriate format. For interaction quality, the website can be accessed from various web browsers and various media, and the information or news presented can be trusted and trusted by readers. One hypothesis was rejected, namely the usability variable which indicated that visitors were not satisfied in operating the website, and from the news design display that did not attract the interest and focus of visitors.

Keywords: *Information Quality, Interaction Quality, Usability, Website Quality, Webqual 4.0*



DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	5
2.1 Website	5
2.1.1 Pengertian Website	5
2.1.2 Jenis Website	5
2.1.3 Fungsi Website	6
2.1.4 Komponen Penyusun Web	7
2.1.5 Kriteria Website yang Baik	7



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

2.1.6	Perkembangan <i>Website</i> saat ini	13
2.2	Metode <i>Webqual</i> 4.0	14
2.2.1	Pengertian <i>Webqual</i>	14
2.2.2	Perkembangan <i>Webqual</i>	15
2.2.2.1	<i>Webqual</i> 1.0	15
2.2.2.2	<i>Webqual</i> 2.0	16
2.2.2.3	<i>Webqual</i> 3.0	16
2.2.2.4	<i>Webqual</i> 4.0	17
2.2.3	Dimensi <i>Webqual</i> 4.0	17
2.2.3.1	<i>Usability</i>	17
2.2.3.2	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	18
2.2.3.3	<i>Interaction Quality</i> Kualitas Interaksi	18
2.3	Riau Pos	19
2.3.1	Sejarah Riau Pos	19
2.3.2	Visi dan Misi Riau Pos	20
2.3.3	Aktivitas Perusahaan	20
2.3.4	Profil Harian Riau Pos	21
2.3.5	Struktur Organisasi Riau Pos	22
2.3.6	Tampilan <i>Website</i> Riau Pos	22
2.4	SPSS	25
2.4.1	Sejarah <i>Statistical Product and Servicer Solutions</i> (SPSS)	25
2.4.2	Aplikasi SPSS	25
2.5	Pengertian Variabel	25
2.6	Hipotesis Penelitian Model Kerangka Kerja Kepuasan Pengunjung <i>Website</i> Berdasarkan Dimensi <i>Webqual</i> 4.0	26
2.6.1	Asumsi Klasik	27
2.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda	28
2.6.3	Uji Hipotesa	29

3 METODOLOGI PENELITIAN 30

3.1	Jenis dan Sumber Data	30
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi	30
3.2.2	Sampel	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4	Alat Penelitian dan Analisa yang Digunakan	32
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	32



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6	Proses Alur Penelitian	32
3.6.1	Tahap Pendahuluan	34
3.6.2	Perancangan Kuisisioner	34
3.6.3	Pengujian Kuisisioner	35
3.6.4	Tahap Pengumpulan Data	35
3.6.5	Tahap Pengolahan Data	40
3.6.6	Tahap Analisa	42
3.6.7	Analisa Statistik Inferensial	42
3.6.8	Tahap Dokumentasi	44
4	ANALISIS DAN HASIL	45
4.1	Analisa Pendahuluan	45
4.2	Analisa <i>Website</i> Berita Riau Pos Saat Ini	45
4.3	Identifikasi Responden	46
4.4	Karakteristik Responden	47
4.4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
4.4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir	49
4.5	Penyebaran Kuisisioner	50
4.6	Pengujian Kuisisioner	50
4.6.1	Uji Validitas	50
4.6.2	Uji Reliabilitas	51
4.7	Pengolahan Data (Uji Instrumen)	53
4.7.1	Uji Validitas	53
4.7.2	Uji Reliabilitas	54
4.8	Analisa Statistik Deskriptif	55
4.8.1	Variabel <i>Usability</i> (X1)	56
4.8.2	Variabel Berdasarkan item <i>Information Quality</i> (X2)	58
4.8.3	Variabel Berdasarkan item <i>Interaction Quality</i> (x3)	60
4.8.4	Variabel Berdasarkan item Kepuasan Pengunjung Situs <i>Website</i> (Y)	62
4.9	Analisa Statistik Inferensial	63
4.9.1	Pembuatan Hipotesis	63
4.9.2	Uji Asumsi Klasik	63
4.9.2.1	Heteroskedastisitas	63



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.9.2.2	Uji Normalitas	64
4.9.3	Pengujian Regresi	66
4.9.3.1	Uji Regresi Linear Berganda	66
4.9.3.2	Uji Korelasi dan Determinasi	67
4.9.4	Pengujian Hipotesis	68
4.9.4.1	Uji t	68
4.9.4.2	Uji F	69
4.9.4.3	Dimensi Paling Dominan	70
4.9.5	Hasil Keputusan Hipotesis	70
4.10	Hasil Keseluruhan Responden	72
5	PENUTUP	73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL <i>SCREENSHOT</i> MASALAH	A - 1
LAMPIRAN B	DOKUMENTASI WAWANCARA DAN OBSERVASI	B - 1
LAMPIRAN C	BIDANG STRUKTURAL HARIAN PAGI RIAU POS	C - 1
LAMPIRAN D	ANGKET DAN FOTO BROADCAST	D - 1
D.1	Angket Penelitian	D - 1
D.2	Screenshot Penyebaran Kuisioner	D - 6
LAMPIRAN E	REKAPITULASI DATA ANGKET	E - 1
LAMPIRAN F	UJI VALIDITAS	F - 1
LAMPIRAN G	TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI t d.f 1-100	G - 1
LAMPIRAN H	DATA PENGUNJUNG SITUS WEBSITE RIAU POS	H - 1
LAMPIRAN I	FORM WAWANCARA	I - 1
LAMPIRAN J	SURAT IZIN PENELITIAN	J - 1
LAMPIRAN K	SURAT SELESAI PENELITIAN DI RIAU POS	K - 1



DAFTAR GAMBAR

1.1	<i>Web Evolution Criteria</i> (Rahayu, 2014)	10
2.2	QFD dan Perkembangan <i>Website</i> (S. Barnes dan Vidgen, 2000) . . .	15
2.3	Struktur Organisasi Riau Pos	22
2.4	Tampilan Beranda Halaman Riau Pos	23
2.5	Tampilan Menu Navbar Kategori <i>Website</i> Riau Pos	23
2.6	Bagian Footer <i>Website</i> Riau Pos	23
2.7	Tampilan Isi Berita <i>Website</i> Riau Pos	24
2.8	Tampilan Halaman E-Paper	24
2.9	Kerangka Kerja Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Dimensi Web- qual 4.0	27
3.1	Alur Penelitian	33
4.1	Halaman Home <i>Website</i> Riau Pos	45
4.2	Diagram Batang Responden Berdasarkan Usia	48
4.3	Diagram Lingkaran Responden ditinjau dari Jenis Kelamin	48
4.4	Diagram Lingkaran Responden ditinjau dari Pekerjaan	49
4.5	Diagram Lingkaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.6	Scatterplot	64
4.7	Grafik Histogram	65
4.8	Normal Probability	65
4.9	Hasil Uji Regresi Berganda	66
4.10	Koefisien Determinasi	67
4.11	Uji T	68
4.12	Uji F	69
4.13	Hasil Hipotesis Kerangka Kerja	71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

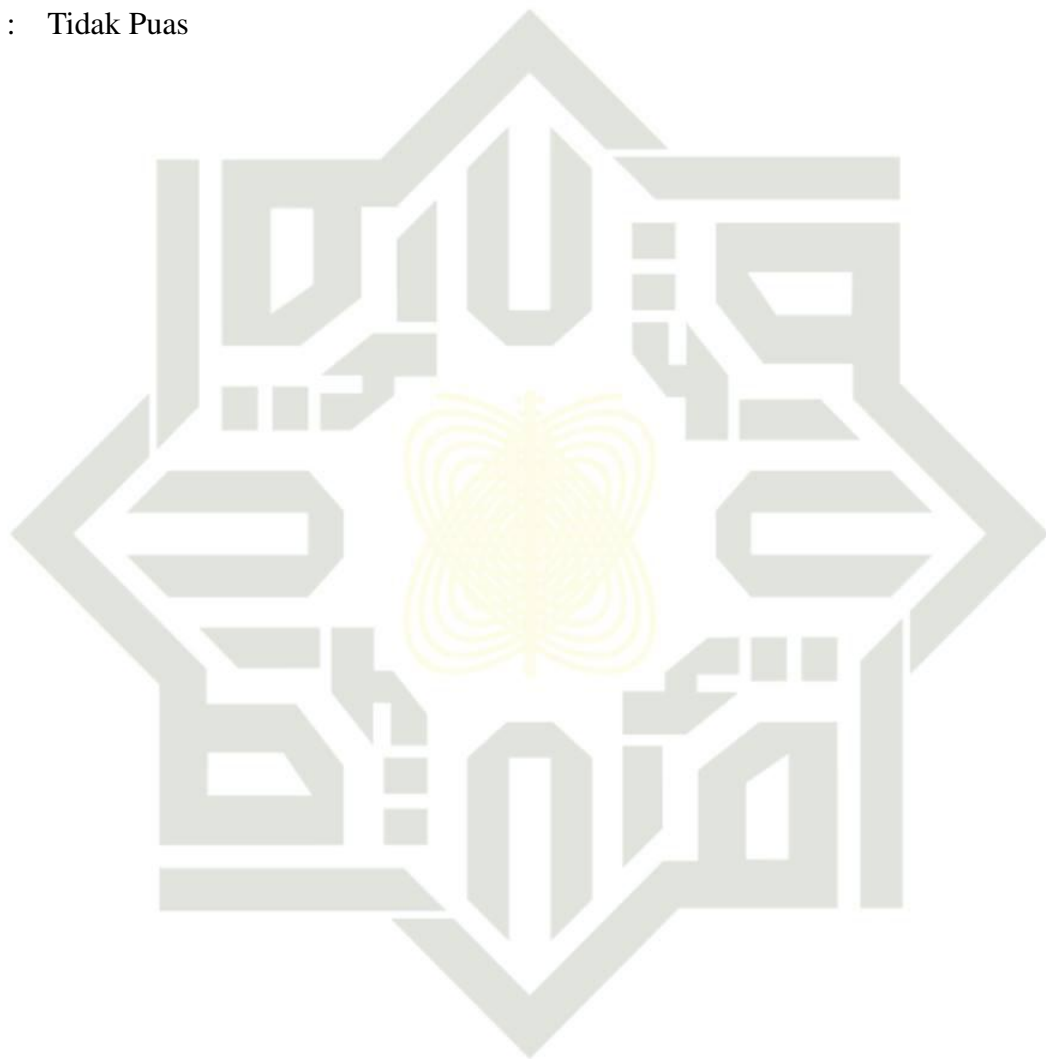
1.1	The WebQual 4.0 Instrument	18
3.1	Skala Likert Kuisiomer Persepsi (Darmadi, 2013)	36
3.2	Instrumen Kuisiomer (Mustakim, 2015)	37
3.3	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	41
4.1	Karakteristik Responden	47
4.2	Try Out Uji Validitas	51
4.3	Try Out Uji Reliabilitas	52
4.4	Nilai Validitas Keseluruhan Angket	53
4.5	Uji Reliabilitas	54
4.6	Rentang Skala Pembobotan Jawaban Responden	56
4.7	Hasil Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Usability(X1)	56
4.8	Hasil Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Information Quality (X2)	58
4.9	Hasil Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Interaction Quality (X3)	60
4.10	Hasil Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Kepuasan Pengunjung Situs (Y)	62
4.11	Hasil Keputusan Hipotesis	71

DAFTAR SINGKATAN

CSS	: <i>Cascading Style Sheet</i>
HTML	: <i>HyperText Mark-up Language</i>
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>
P	: Puas
QFD	: <i>Quality Function Deployment</i>
SP	: Sangat Puas
STP	: Sangat Tidak Puas
TP	: Tidak Puas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era teknologi informasi dan komunikasi sekarang ini setiap instansi, badan usaha, dan perusahaan yang ingin tetap bertahan dan tumbuh di masa depan perlu menerapkan *website* yang didukung oleh perkembangan infrastruktur teknologi informasi dan juga komunikasi. Teknologi seringkali dijadikan sebagai media promosi dan informasi, khususnya pada bidang *website* yang kini sangat berperan penting dalam penyampaian informasi. *Website* sebagai wadah informasi menjadi kian efisien, *updated*, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat diberbagai daerah meski hanya melalui internet. Sebagai bukti nyata, *website* bisa digunakan untuk sarana pemasaran, informasi, edukasi, komunikasi, dan promosi (Hasugian, 2018).

Website atau *World Wide Web (WWW)* ialah salah satu bentuk media yang fundamental, di mana *visitor* bisa mendapatkan berbagai informasi berita yang berhubungan dengan bidang masing-masing, dan termasuk juga jenis media massa yang dipublikasikan melalui jaringan internet dan dapat diakses dimana dan kapan saja (Monalisa, 2016). Oleh sebab itu, kelebihan *website* inilah yang kini makin kian dikembangkan oleh banyak instansi yaitu, salah satunya instansi percetakan/berita yang sudah menjadikan sebuah *website* sebagai portal berita yang dinamis.

PT. Intermedai Corporindo termasuk perusahaan media penerbitan dengan produk Surat Kabar Harian Pagi Riau Pos. Sejak tanggal 18 Januari 1991 Riau Pos terbit kali pertama di gedung percetakan Pemerintah Daerah Riau tepatnya Jalan Kuantan Raya Pekanbaru. Sekarang ini PT. Riau Pos Intermedia terletak di Gedung Graha Pena Riau Lantai 3 berada di KM 10.5 di Jalan HR. Soebrantas, Kecamatan Tampan, Pekanbaru, Provinsi Riau.

Saat ini Riau Pos memiliki *website* yang merupakan media informasi yang selalu update setiap hari untuk memuat dan menyajikan berita-berita terkini, sehingga para pembaca tidak akan tertinggal informasi terbaru. Oleh karena itu *website* Riau Pos diharapkan mampu meningkatkan kualitas *website*-nya. Dengan adanya *website* sebagai sarana informasi dan dapat digunakan untuk membantu dalam mencapai tujuan, salah satunya dalam hal memberikan informasi kepada pembaca, maka perlu adanya evaluasi terhadap *website* itu sendiri untuk menunjang kinerjanya agar tetap eksis dan bekerja lebih baik lagi.

Dalam buku Saad (2020) dikatakan bahwa, *website* dapat dikatakan baik apabila memiliki desain, *layout*, dan kriteria yang baik. Mutu dan sifat bawaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini dilindungi undang-undang. UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dalam berbagai bentuk pola seni, seperti keseimbangan (simetris, asimetris, dan radial), kontras, konsistensi, dan ruang kosong menjadi prinsip utama dalam sebuah *website*.

Kemudian, Suyanto memaparkan bahwa situs *website* yang baik adalah *website* yang memiliki kriteria di antaranya, *usability*, sistem navigasi (struktur), *graphic desain* (desain visual), *contents*, *compatibility*, *loading time*, *functionality*, *accessibility*, dan *interactivity*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Kepala Staf *website* Riau Pos, dipaparkan bahwa masih terdapat beberapa kelemahan dari *website* yang ada. Permasalahan tersebut diantaranya: Pertama, berdasarkan aspek isi (content). Pada aspek ini, pada halaman beranda memiliki tampilan iklan yang terlalu besar dan terlalu banyak sehingga mengganggu fokus pembaca yang mengakibatkan berita utama tidak terlihat atau tenggelam, selain itu *thumbnail* berita juga terlihat terlalu besar serta menumpuk. Keadaan ini menurut Academy of Digital Arts & Sciences tidak terdapat pada kategori kriteria desain yang baik. Kedua, terlalu banyaknya gambar yang ditampilkan sehingga membuat pengguna bingung untuk melihat judul berita yang disajikan pada *website* berita Riau Pos. Ketiga, permasalahan pada kategori tampilan berita yaitu, menu kotak pencarian yang terlalu kecil dan warna putih yang menyatu dengan container menyebabkan pengunjung tidak melihat dengan jelas kotak pencariannya, permasalahan tersebut dapat dilihat pada Lampiran A, dan sebaiknya untuk kategori Riau Pos TV dibuat menu tersendiri di navigasinya agar halaman beranda *website* Riau Pos bisa terfokus pada berita yang ditampilkan sehingga halamannya tidak tercampur. Keempat, belum tersedianya fitur diskusi atau *LiveChat* pada *website*-nya sehingga para pembaca tidak dapat melakukan diskusi langsung dengan *costumer service*. Kelima, *website* Riau Pos masih menggunakan PHP Native dan belum menggunakan framework PHP. Keenam, belum pernah dilakukannya evaluasi terhadap *website* berita Riau Pos, sehingga belum ada uji kelayakan berdasarkan pengguna situs.

Berdasarkan masalah-masalah tersebut, maka diketahui bahwa suatu *website* yang baik harus memiliki kelayakan sebagai media yang bermanfaat sehingga penting untuk dilakukannya pengukuran kualitas terhadap layanan sebuah *website* agar diketahui bagaimana persentase nilai atau tingkat kepuasannya berdasarkan dari para pengguna atau pengunjung situs sehingga hal ini akan dapat membantu mendapatkan timbal balik dari para konsumen. Kemudian, tingkat kepuasannya harus berdasarkan dari para konsumen dan bukan pemberi jasa, karena konsumenlah orang yang menggunakan layanan *website* tersebut jadi konsumen pulalah yang dapat menentukan serta menilai bagaimana kualitas layanan *website* yang diteri-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



manya.

Dari uraian diatas, maka peneliti menggunakan pendekatan metode *Webqual 4.0* yang bertumpu pada dimensi kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kegunaan sehingga akan mempermudah untuk melancarkan proses evaluasi dari *Website* yang digunakan, di mana nantinya evaluasi *website* Riau Pos akan diukur berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung. Selain itu, metode *Webqual* juga memiliki beberapa kelebihan dibandingkan metode lainnya seperti, dapat diterapkan untuk menganalisa beberapa kualitas *website* internal *situs kampus*, *situs perpustakaan*, dan *situs interna suatu instansi* dan *website* eksternal seperti (*Website* travel, haji umroh, toko online, dan *i-Banking*). Alasan lainnya adalah karena dimensi dari metode *Webqual 4.0* lebih relevan dan sejalan dengan apa yang hendak dianalisis berdasarkan apa yang sudah ada dan hendak ditargetkan oleh objek penelitian ini (Riau Pos), yakni dimensi *Information Quality* (kualitas informasi), *Interaction Quality* (kualitas interaksi), dan *Usability* (kegunaan). Melalui 3 dimensi pengukuran tersebut maka bisa menyampaikan data yang akurat dan memberikan evaluasi akan mutu *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung situs.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan dalam latar belakang ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisa Kualitas Website Riau Pos Menggunakan Metode Webqual 4.0**”.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana analisa Kualitas Website Riau Pos Menggunakan Metode Webqual 4.0”.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Objek yang diteliti adalah *website* milik Riau Pos yaitu <http://riaupos.jawapos.com/>

Responden yaitu pengunjung *Website* Riau Pos.

Penentuan sample berdasarkan teknik *Random Sampling*.

Analisa kesuksesan *Website* diukur dari metode *webqual* menggunakan 3 variabel yaitu, dimensi *Information Quality* (kualitas informasi), *Interaction Quality* (kualitas interaksi), dan *Usability* (kegunaan).

Software pengolah data yang digunakan yaitu SPSS versi 25.

Teknik analisa data yaitu analisis regresi berganda.



1.4 Tujuan

Tujuan tugas akhir ini adalah:

Untuk mengukur kualitas *website* Riau Pos berdasarkan persepsi pengunjung dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

Untuk memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas dari *website* Riau Pos.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengembangan *website* Riau Pos kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang masalah; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) *website*; (2) metode webqual 4.0; (3) Riau Pos; (4) SPSS; (5) variabel; dan (6) hipotesis kerangka kerja kepuasan pengunjung berdasarkan dimensi webqual 4.0.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) jenis dan sumber data; (2) populasi dan sampel; (3) teknik pengumpulan data; (4) alat dan analisa yang digunakan dalam penelitian; (5) lokasi dan waktu penelitian; dan (6) proses alur penelitian.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) analisa pendahuluan; (2) analisa *website* Riau Pos saat ini; (3) identifikasi responden; (4) karakteristik responden; (5) penyebaran kuisioner; (6) pengujian kuisioner; (7) pengolahan data; (8) analisa statistik deskriptif; (9) analisa statistik inferensial; dan (10) hasil keseluruhan responden.

BAB 5. PENUTUP

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang kesimpulan dari Tugas Akhir yang dibuat dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Website

2.1.1 Pengertian Website

Website ialah keseluruhan dari setiap halaman pada sebuah domain yang di dalamnya berisi berbagai informasi. *Website* dibangun dari banyak halaman yang saling berhubungan dan berkesinambungan. Beberapa halaman *web* yang saling berhubungan disebut *hyperlink*, sedangkan media penghubung yang berisikan teks disebut dengan *hypertext* (Yuhefizar dan Hidayat, 2009).

Dalam sebuah *website*, ada nama unik yang akan dimiliki oleh sebuah halaman *web* yang nantinya akan mempermudah akses ke internet, misalnya www.kompas.com, google.co.id, speedtest.net, riau.go.id, dan lain-lain. Nama-nama unik tersebut disebut dengan *domain*, dan apabila kita ingin mendapatkan *domain* ke penyedia layanan maka kita harus melakukan registrasi terlebih dahulu.

Selain itu, ada pula istilah lain yang berhubungan dengan *website* yaitu *homepage*. *Homepage* merupakan halaman utama dari sebuah *domain*. Contohnya jika kita menjelajahi *website* www.kompas.com, tampilan awalnya adalah *homepage* atau halaman awal, kemudian jika kita mengklik salah satu menu yang ada dan meloncat ke tempat atau menu yang lainnya, maka itu disebut dengan *web page*. Keseluruhan isi/konten dari domain tersebut lah yang kemudian disebut dengan *website* (Yuhefizar dan Hidayat, 2009).

2.1.2 Jenis Website

Berdasarkan sifatnya, jenis *website* terbagi atas:

Website Dinamis, yaitu *website* yang setiap waktunya menyediakan konten yang selalu berubah-ubah. *Website* seperti ini biasanya adalah *website* berita, contohnya riaupos.jawapos.com, youtube.com, dan kaskus.

Website Statis, yakni *website*, esensi dari isinya jarang berubah contoh dari *website* ini ialah *web* dari profil sebuah instansi atau organisasi, dan bentuk serupa lainnya.

Selain itu, jenis *website* juga dibagi dari tujuannya, yaitu:

- Website* yang di dalamnya berisi tentang portofolio pribadi orang/individu itu sendiri, disebut **Personal Web**.
- Website* yang isi kontennya hanya diperuntukkan pada perusahaan dan karyawannya, disebut **Corporate Web**.
- Website* yang memiliki berbagai jenis *services*, termasuk portal berita, layanan *e-mail* dan jasa layanan elektronik sejenisnya. *Website* ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disebut dengan **Portal Web**;

- (d) Media diskusi yang merupakan tujuan *web* dari Forum Web;
- (e) Selain itu semua, juga terdapat beberapa *website* lainnya, yaitu *e-Banking, Payment, e-Procurement, e-Government*, dan sebagainya.

Website juga dibagi berdasarkan bahasa pemrograman yang digunakan, dan terdiri atas:

- (a) **Server Side**, yaitu *website* yang menjadikan server sebagai pusat ketergantungan untuk bahasa pemrogramannya. Artinya, jika server tidak ada atau tidak berfungsi, maka *website* yang dibuat tidak berjalan seperti seharusnya. Contoh bahasa pemrograman server seperti bahasa PHP.
- (b) **Client Side**, adalah *website* dimana prosesnya cukup diakses saja lewat browser, sehingga tidak memerlukan server untuk menjalankannya, contohnya HTML (Komputer, 2010).

2.1.3 Fungsi Website

Berbagai macam fungsi dari *website* yang kita temukan sehari-hari, yaitu:

1. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi, biasanya terdapat pada *website* dinamis, hal ini dikarenakan *website* tersebut menggunakan bahasa pemrograman dari server side yang dilengkapi dengan fasilitas untuk menunjang fungsi dari komunikasi, misalnya *web mail*.

2. Fungsi Informasi

Pada fungsi informasi biasanya lebih menekankan pada kualitas isinya, di mana menyampaikan isi dari konten tersebut merupakan tujuan utamanya. Membatasi penggunaan animasi bergerak dipercaya sebagai cara yang benar dengan diganti dengan fitur yang dapat lebih memberikan fungsi informasi secara lebih tepat, misalnya *headlines*, profil perusahaan, referensi dan lain sebagainya.

Fungsi Entertainment

Sebagai sarana hiburan *website* juga memiliki beberapa keunggulan yang dapat menunjang kenyamanan pengunjung. Media hiburan di sini dapat dilihat dari sisi penggunaan animasinya yang dapat meningkatkan ketertarikan dalam sebuah presentasi desain dengan tidak mengurangi kecepatan download-nya. *Online games, video streaming*, dan sejenisnya.



4. Fungsi Transaksi

Selain yang disebutkan diatas, *website* juga berfungsi sebagai sarana transaksi bisnis atau usaha (barang, jasa dan lainnya), situs *web* dapat menghubungkan banyak pihak seperti produsen, konsumen, maupun organisasi tertentu melalui transaksi digital. Untuk sistem pembayaran dapat melalui via transfer, kartu kredit dan tunai.

2.1.4 Komponen Penyusun Web

Komponen *website* lazimnya terdiri atas:

Domain

Domain diibaratkan seperti alamat rumah yang terdapat pada suatu *web*, contohnya: yahoo.com, linkedin.com, dan banyak lagi. *Domain* ini masuk kategori unik, hal ini dikarenakan *domain* tidak boleh double, tidak ada satupun *domain* mempunyai nama yang sama.

Web Hosting

Suatu server tempat penyimpanan yang bisa diakses oleh banyak orang melalui internet dikenal dengan istilah *hosting*.

3. Bahasa Pemrograman

Salah satu cara membuat halaman *web* dengan menggunakan *hyper text markup language* (HTML). Biasanya, pembuatan *website* sederhana yang menggunakan bantuan software pengolah data, filenya akan disimpan dalam bentuk file.html, dan file yang dimaksud harus diberikan nama dengan menggunakan index.html jika ingin sebagai halaman utama.

2.1.5 Kriteria Website yang Baik

Kriteria *website* yang baik harusnya memenuhi beberapa faktor, yaitu:

Desain

(a) Prinsip Desain Web

Untuk dapat mudah dibaca dan cepat dimengerti, maka perlu memahami prinsip utama dan karakter berbagai aspek pola seni (ke-seimbangan, kontras, konsistensi, ruang kosong, dan lainnya).

Adapun prinsip-prinsip desain *web* di dalam buku Saad (2020), yaitu:

i. Keseimbangan

Penerapan beberapa elemen desain sehingga setiap komponen memiliki bobot yang sama persis dapat diartikan sebagai sebuah keseimbangan, dan sebuah *web* bisa dikatakan ideal dan tepat jika dapat mempertimbangkan keseimbangan setiap objek tampilan-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nya. Adapun jenis keseimbangan ada 3, yakni:

A. Keseimbangan Simetris (Formal)

Yakni Hasil susunan satu maupun beberapa bagian desain yang membuat antara satu dan lainnya mempunyai bobot yang sama persis bisa diartikan terkesan statis dan absah, biasa saja, pembuatan yang mudah, tetapi membosankan dan kurang menarik adalah merupakan bentuk atau cira-ciri tata letak simetris ini.

B. Keseimbangan Asimetris (Informal)

Yakni kedua pada setiap sisi tegak lurus dengan halaman *web* sehingga tidak sama bobotnya pada setiap elemen. Adanya ruang kosong membuat desain tata letaknya terlihat lebih dinamis, dan ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan agar halaman dapat terlihat seimbang, seperti warna, bentuk, dan posisi.

C. Keseimbangan Radial

yakni semua bagian memancar melingkar keluar dari titik tengah suatu objek, dan karena objek akan seimbang jika berada pada posisi di tengah maka akan membuat keseimbangan radial ini lebih mudah untuk diimplementasikan.

ii. Kontras

Dengan memperhatikan dari dua objek yang berbeda, tentu tampilan dari sebuah *design* akan terkesan lebih menonjol dan menarik perhatian, hal ini yang perlu dipahami dalam sebuah kontras.

iii. Konsistensi

User akan merasa nyaman karena dapat dengan mudah menjelajahi situs *website*, inilah salah satu pentingnya suatu konsistensi. Dengan adanya konsistensi, ketika pengunjung membuka suatu halaman situs, Mereka akan segera mengetahui di situs mana mereka berada dan ke mana tujuan selanjutnya.

iv. Ruang Kosong

Penggambaran suatu ruang terbuka di antara komponen desain sering dikenal dengan istilah ruang kosong (*whitespace*). Hal ini juga biasanya disebut dengan ruangan negatif. Memutuskan atau memadukan setiap komponen *layout*, menegaskan su-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau bagian, atau sebagai tempat beristirahat bagi mata yang lelah merupakan fungsi dari adanya ruang kosong.

(b) **Kriteria Desain Website yang Efektif**

Website memiliki banyak fungsi sangat penting dalam berbagai bisnis. Dibawah ini terdapat fungsi dari sebuah *website*:

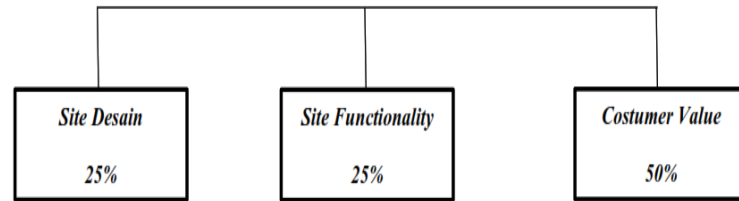
- i. Sebagai representasi perusahaan di dunia maya, *website* memiliki makna keseluruhan aset nyata yang ada direduksi menjadi kumpulan informasi digital.
- ii. Sebuah *website* merupakan penghubung (*accesschannel*) antara perusahaan dengan *stakeholder*-nya.
- iii. *Website* menjadi suatu tempat penawaran produk dan jasa oleh perusahaan kepada para *potential costumers* yang mempunyai saluran internet, serta di situlah nantinya negosiasi dari kedua belah pihak akan dilaksanakan.
- iv. *Website* merupakan tempat di mana berbagai komunitas bisa saling berinteraksi, berbagi cerita dan wawasan kepada banyak orang secara leluasa.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dipahami bahwa di antara kunci sukses organisasi mesti menerapkan *business concept* melalui layanan *website* adalah dari bentuk desain yang menarik. Oleh sebab itu, untuk seorang manager dan penggiat teknologi informasi wajib hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam mendesain dan mengembangkan sebuah *website*. Salah satu lembaga riset terkemuka di dunia, Gartner Group mempublikasikan artikel dari hasil kajian mereka mengenai faktor-faktor yang harus dipertimbangkan bagi para pengembang *website*. Menurut Indrajit (Rahayu, 2014) ada tiga kriteria utama yang harus diperhatikan di dalam desain sebuah *website* berdasarkan kajiannya, yaitu:

- i. **Site Design**
Yakni berbagai hal berhubungan dengan aktualisasi dan susunaan menu agar difungsikan semestinya.
- ii. **Site Functionality**
Yakni terkait kemudahan yang tersedia di *website* serta beragam fasilitas yang disediakan.
- iii. **Costumber Value**
Yakni berbagai sisi keuntungan yang bisa dinikmati secara langsung oleh pengunjung saat masuk ke-situsnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1. *Web Evolution Criteria* (Rahayu, 2014)

Pada Gambar 2.1 dapat dilihat *Customer value* atau nilai pelanggan memiliki persentase yang lebih tinggi dibanding 2 kriteria lainnya, Sehingga faktor tersebut mesti diperhatikan dengan serius bagi manager dan penggiat teknologi informasi. Di samping itu, faktor lainnya yakni *site desain* dan *site functionality* mempunyai persentase nilai yang sama persis.

Layout

Secara bahasa *layout* diartikan sebagai tata letak. Dan menurut pakar IT, mereka mengartikan *layout* sebagai suatu cara mengatur, mempercantik, menggabungkan berbagai elemen *graphic communication* (teks, ilustrasi, gambar, warna dan tabel) membentuk sarana komunikasi visual yang komunikatif, estetik dan menarik (Hendratman, 2017).

Menurut Saad (2020) dalam sebuah *layout* yang baik, ada tiga kriteria dasar yang harus menjadi perhatian, yaitu:

(a) Mencapai Tujuan (*it Works*)

Untuk mendapatkan deskripsi detail dari tujuan pembuatan layout, maka perlu untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut:

- i. *What is purpose?* Apa tujuan yang ingin dicapai sebuah halaman *web* tersebut? Informasi apakah yang akan disampaikan?
- ii. *What is the audience?* Siapakah yang menjadi target dari isi konten *website*?
- iii. *Where will it be seen?* Dimanakah posisi setiap halaman *web*?

(b) Pemetaan Visual (*it Organizes*)

Web Designer perlu memperhatikan kemudahan bagi pengguna dan membantunya hingga bisa menjelajah ke seluruh sisi halaman *webs* tanpa perlu menemui kelelahan karena membaca dan mengikuti isi *layout*. Dengan demikian, buatlah layout yang mudah untuk diikuti agar dapat menjadikan layout tersebut baik dan efektif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(c) Menarik Perhatian

Untuk mendapatkan banyak pengunjung, sebuah *web* haruslah dibuat semenarik mungkin agar pengunjung tidak merasa bosan dan jenuh dengan apa-apa yang dilihatnya. Dengan memperhatikan *lay-out*-nya maka akan mudah bagi *web* untuk dapat berkomunikasi dan menyampaikan informasinya dengan sukses. Sebuah *layout* yang menarik dapat dipertimbangkan dari beberapa hal, seperti tata letak yang cantik dan rapi, mengejutkan, memberi hiburan, tampak berbeda dari yang lain akan tetapi tetap bisa sederhana dan tegas.

Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml dalam Monalisa (2016) kualitas layanan menjadi bagian yang viral untuk penelitian di bidang akademik, dan memahami kunci faktor dalam menjaga keuntungan persaingan dan mempertahankan hubungan yang berkualitas dengan pelanggan. Pada tahun 1988, Parasuraman mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai evaluasi dari layanan instansi secara menyeluruh lewat perbandingan kinerja perusahaan dengan ekspektasi yang lazim konsumen terkait bagaimana perusahaan bekerja semestinya.

4. Kriteria Situs Web yang Baik

Menurut Suyanto dalam Saad (2020) yang yang menjadi bagian kriteria untuk situs web yang baik, adalah:

(a) Usability

Jakob Nielsen menyatakan dalam Saad (2020) *usability* berfokus pada *experience of a user* dalam berinteraksi dan mengeksplorasi aplikasi atau *situs web*, dari mulai kesulitan hingga merasa gampang dalam menjalankannya.

Untuk mencapai *usability* yang tepat, maka *situs web* diharuskan memiliki 5 syarat utamanya, terdiri dari:

- i. Mudah dipelajari
- ii. Efisien digunakan
- iii. Mudah diingat
- iv. Tingkat kesalahan yang rendah
- v. Kepuasan Pengunjung

(b) Sistem Navigasi(Struktur)

Struktur navigasi dapat memberikan kemudahan secara menyeluruh dari desain interface *situs web* tersebut. Di mana dalam hal ini navigasi akan membantu pengguna dengan baik dalam menelusuri *web*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut agar bisa menjumpai sesuatu yang mereka inginkan. Adapun sebagai navigasi yang baik, harus memenuhi beberapa syarat, di antaranya:

- i. Mudah dipelajari
- ii. Tetap Konsisten
- iii. Memungkinkan *feedback*
- iv. Muncul dalam konteks
- v. Menawarkan alternatif lain
- vi. Memerlukan perhitungan waktu dan tindakan
- vii. Menyediakan pesan visual yang jelas
- viii. Menggunakan label yang jelas dan mudah dipahami
- ix. Mendukung tujuan dan perilaku pengguna

(c) **Graphic Design (Desain Visual)**

Baik dan menariknya *design* paling tidak dalam pewarnaan sesuai dengan konsep pemilihan warna yang tepat, layout grafik yang tetap, isi yang mudah dipahami, penerapan tabel, diagram serta bagan yang menguatkan konten, penerapan animasi di lokasi yang benar, isi dan bentuk animasi yang memperkuat konten, dan secara menyeluruh membuat suatu bentuk yang tenang.

(d) **Contents**

Bagaimana pun bagusya sebuah situs web dari segi konsep *graphic design*, akan tetap kurang berkesan jika konten yang disajikan tidak bermakna, karena konten yang bermakna akan memikat, istimewa, dan layak bagi *viewers*

(e) **Compatibility**

Situs *web* mesti kompatibel ke berbagai jenis *browser*, serta harus memberikan solusi bagi *browser* yang tidak bisa mengakses situs atau fitur tertentu dari *website*-nya.

(f) **Loading Time**

Sebuah situs *web* yang tampil lebih cepat dan mudah akan kembali dikunjungi oleh pengunjung, apalagi jika konten dan tampilan yang di dalamnya begitu menarik. Waktu download memang tidak hanya dipengaruhi oleh bentuk desain tetapi juga koneksi, server, *hosting*, dan lain-lain. Namun demikian *web designer* Namun demikian, *web designer* memang diharuskan memperhatikan desain yang dibuatnya agar lebih tepat digunakan meski dengan ukuran yang begitu kecil.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(g) **Functionality**

Melibatkan programmer dengan *coding*-nya adalah bukti nyata sejauh mana sebuah situs *web* mampu dari sisi teknologi yang digunakan, seperti *code* yang ditulis dalam bahasa pemrograman Kotlin, Php, dan Java.

(h) **Accessibility**

Halaman *web* diharuskan mampu digunain oleh semua lapisan masyarakat, dan penyandang disabilitas. Ada tantangan yang mungkin dijumpai pengunjung untuk menikmati halaman *website* itu, menghadapi ini designer tentu harus mempertimbangkannya dan memberikan solusinya.

(i) **Interactivity**

Elemen yang mengaitkan antara situs *web* dengan *user* hingga terbentuk *experience* terhadap *website* itu sendiri disebut interaktivitas, contohnya pada penggunaan *hyperlink* terjadi mekanisme timbal balik.

2.1.6 Perkembangan Website saat ini

Sebagai salah satu cabang ilmu komputer, pemrograman diimplementasikan diberbagai sektor termasuk dunia *web* dimana saat ini berkembang pesat mengingat kebutuhan akan teknologi baik secara teori dan penerapannya sangat diperlukan dalam kehidupan ini.

Web tidak terlepas dari namanya internet, karena *web* itu sendiri merupakan bagian besar dari internet. Awalnya dikembangkan Amerika Serikat yang berasal dari Departement Pertahanan ARPANET, yang awalnya menghubungkan 4 universitas di Amerika.

Sebagai salah satu layanan internet yang populer, banyak yang tidak memahami atau menyamakan antara *website* dan internet, padahal sekitar 80% layanan yang ada diinternet dikelola melalui *website*.

Akibat berkembangnya teknologi dan komunikasi, dan semakin ramainya *tools* yang diciptakan untuk mendukung sarana prasarana internet yang berguna hingga membuat *website* pun saat ini tidak perlu membayar bahkan gratis. Halaman *web* yang bisa kita akses saat ini bisa mencapai miliaran dan akan terus bertambah.

Semakin berkembangnya teknologi *web*, maka munculah *web 2.0* yang menekankan dari segi tampilan halaman yang memiliki karakteristik seperti program dekstop yang kita temui, pada sistem operasi *Windows* seperti *drag* dan *drop*, *autocomplete*, dan berbagai macam fungsi lainnya.



Dari sisi pengguna, penerapan *web 2.0* pada suatu *browser* tidak membutuhkan perangkat yang canggih, sehingga pengguna tidak perlu menginstal aplikasi yang dapat langsung diakses secara online. Contohnya jika kita menggunakan Microsoft Word sebagai pengolah kata, secara online kita dapat menggunakan pada <http://docsgoogle.com> melalui browser tanpa perlu menginstal aplikasi kedalam komputer kita.

Memberikan kemudahan berinteraksi antara user dengan sistem adalah ciri *web 2.0*. Dengan dukungan koneksi internet yang bagus proses ini dapat berjalan dengan baik karena memerlukan *bandwidth* yang besar untuk me-load data pada saat pertama kali mengakses suatu situs.

Hingga di abad ke-21 Revolusi industri 4.0 dimulai, banyak sekali hal-hal berbasis teknologi yang dapat kita pergunakan ke berbagai aspek kehidupan salah satunya *website*, misalkan *website* dapat menaikkan kredibilitas usaha untuk menggait calon pelanggan sekaligus memperkenalkan *brand* milik kita sendiri, atau sarana promosi diri, selain itu *website* ataupun sistem informasi dapat dijadikan sebagai portfolio untuk menunjang karya-karya yang kita buat.

Perkembangan *website* pada revolusi industri 4.0 sangat cepat, tentunya baik sebagai *writer*, *blogger*, dan yang hobi *sharing* hal yang bermanfaat harus memaksimalkan fungsi dari *website*-nya, baik dari memilih *hosting* yang terpercaya dan aman, optimasi SEO *website*, dan pelajarylal teknik *digital marketing* serta tetap membuat konten yang berkualitas bagi pembaca.

Negara Jepang mengembangk konsep masyarakat terpusat *human centered* berbasis teknologi yang disebut Society 5.0. Konsep ini lahir setelah berkembangnya revolusi industri 4.0 karena ditakutkan menurunkan peran manusia *human*. Dengan sistem masyarakat yang terpusat diharapkan akan mencapai *human* yang berwawasan dan menghargai antar manusia tanpa harus selalu berkiblat pada teknologi sehingga setiap orang tetap dapat menjalani kodratnya sebagai makhluk sosial.

2.2 Metode Webqual 4.0

2.2.1 Pengertian Webqual

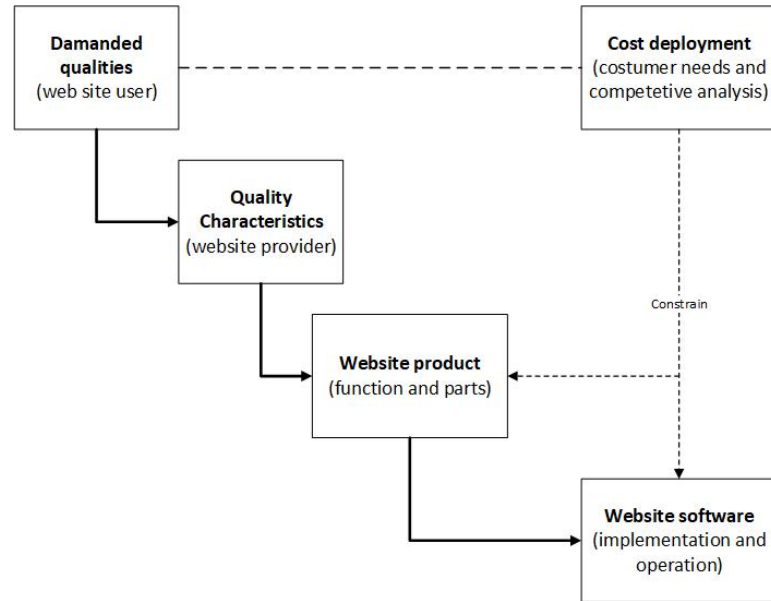
Webqual merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *Webqual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD) pada Gambar 2.2.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2. QFD dan Perkembangan *Website* (S. Barnes dan Vidgen, 2000)

2.2.2 Perkembangan *Webqual*

Menurut Slabey (Rahayu, 2014) *webqual* didasarkan pada struktur dan disiplin proses yang memfasilitasi media meng-rekognisi dan membawa rekap skor respons pengunjung setiap keadaan produk maupun jasa dengan kualitas fungsi penuebaran (QFD). Pengaplikasian QFD memberikan *value* terhadap rekap skor jawaban *responder* memakai kalimat yang bermakna kepada pelanggan. Nilai dari kualitas tersebut dikembalikan ke *customers* sebagai bentuk awal dari tahap ulasan kualitas produk dan jasa.

Dalam konteks *Webqual*, pengunjung situs *web* diminta untuk menerapkan 5 situs skala poin. Para pengunjung juga diminta untuk menilai masing-masing kualitas. Meskipun kualitas dalam *Webqual* bersifat subjektif, ada sejumlah besar analisis data menggunakan teknik kuantitatif, misalnya untuk melakukan tes dari keapdalan instrument *Webqual*.

2.2.2.1 *Webqual 1.0*

Versi awal dari dimensi *webqual* dikembangkan dalam *web* domain sekolah bisnis Inggris. Metode pengembangan untuk dimensi ini adalah agar menggunakan kualitas fungsi penyebaran (QFD), yang merupakan proses tersusun dan disiplin yang memfasilitasi media untuk mengecek pemikiran konsumen melewati setiap *s-tate* pengembangan produk atau jasa dan implementasi menurut pendapat Slabey (Rahayu, 2014). Titik dasar untuk QFD adalah agar memperjelas suara konsumen dan agar tujuan dari hal ini dapat membuat lokakarya atau karya ilmiah mengenai kualitas pada bulan Agustus 1998 dengan 6 mahasiswa magister. Bossert mem-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berikan solusi dan rekomendasi proses 3 state untuk suatu lokakarya atau karya ilmiah mengenai kualitas: mendirikan satu problem saja persyaratan menjadi kategori yang masuk akal bagi konsumen. Problem tunggal untuk diskusi kualitas dari sebuah sekolah bisnis yang sangat tepat untuk situs *web*. Pada akhir sesi ini mereka telah berhasil mengelompokkan 54 kualitas standar yang tersusun secara bertingkat ke dalam anggota kohesi/afinitas. Dari kualitas standar tersebut, angket dengan 35 pertanyaan akan dikembangkan. Hal ini dituntaskan oleh 6 perwakilan karya ilmiah dan dipakai untuk menyempurnakan pertanyaan. Salah satu poin dari responden ialah pengakuan bahwa angket terlalu panjang jika menjawab masing-masing pertanyaan dari empat setiap situs web tersebut, yang melibatkan responden di 140 penilaian, ditambah 35 pengukuran lanjutan terkait seriusnya kualitas masing-masing. Memakai bahan bacaan terkait kualitas informasi. Delone, McLean dan Kuat memperhatikan dengan seksama setidaknya item pertanyaan survey dipangkas saja agar lebih mudah untuk dikelola. Jika memungkinkan, pertanyaan dihilangkan atau diganti karena dianggap terlalu *to the point*. Hal tersebut dianggap mewakili pandangan agen dan bukan pengalaman pengunjung bias.

Versi pertama *webqual 1.0* ini dikembangkan pada Sekolah bisnis di UK tahun 2000. Instrument *webqual 1.0* dirasa tidak sempurna karena kurangnya aspek Interaksi pelanggan dengan perusahaan di mana Bitner dalam (S. J. Barnes dan Vidgen, 2002) mengadopsi pendapat Shostack, layanan itu sendiri adalah ketika konsumen berinteraksi langsung untuk mendapat layanan, namun pada instrument *webqual 1.0* bagian tersebut hilang. Kemudian *WebQual 1.0* diperbaiki hingga muncul versi kedua yaitu *WebQual 2.0* yang mengadopsi dari website perusahaan online dan took online (Febriani dan Dewi, 2019)

2.2.2.2 Webqual 2.0

Pada *WebQual 1.0* telah dipaparkan bahwa lebih memprioritaskan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, Kemudian *WebQual 1.0* diperbaiki hingga muncul versi kedua yaitu *WebQual 2.0* yang mengadopsi dari website organisasi online dan toko online.

Instrument *WebQual 1.0* dirasa kaya akan kualitas informasi dan instrument *WebQual 2.0* dirasa kaya akan layanan interaksi, namun kualitas dari informasi itu sendiri berkurang. Maka, Barnes dan Vidgen memperbaiki kembali hingga muncul versi ketiga yang diberi nama *WebQual 3.0* (Febriani dan Dewi, 2019).

2.2.2.3 Webqual 3.0

Terkait pada hal-hal sebelumnya, maka ditinjau dari instrumen ditemukan bahwa semua kualitas dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian yang berbeda,



yakni: kualitas situs, informasi kualitas, dan layanan interaksi kualitas. Versi baru ini dikenal dengan WebQual 3.0 yang diuji dalam domain online lelang (Febriani dan Dewi, 2019).

2.2.2.4 Webqual 4.0

Analisis hasil *Webqual 3,0* mengakibatkan identifikasi dari tiga dimensi *e-commerce* situs *web* kualitas: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan interaksi. *Usability* telah menggantikan kualitas situs di *Webqual versi 4.0* karena hal tersebut membuat penekanan pada pengunjung dan pandangan mereka bukan pada *designer* dan situs sebagai hanya sebuah artefak perangkat lunak bebas konteks. Kegunaan jangka juga menggambarkan lebih baik pada tingkat abstraksi yang lain dua dimensi *webqual* yaitu informasi dan interaksi layanan.

Dalam *Webqual 4.0* dimensi kegunaan mengambil dari literature atau referensi bacaan di bidang interaksi penggiat teknologi informasi dan *web*. *Usability/kegunaan* terjaln secara pragmatik tentang bagaimana *user* mengoperasikan dan berinteraksi dengan situs *web* Mudahkah dinavigasikan? Sudahkan situs tersebut sesuai dengan kriteria desainnya?

Oleh karena itu, *Webqual* telah berkembang menggunakan lokakarya kualitas, analisa faktor untuk menjelaskan pengelompokan pertanyaan, dan literatur dari tiga bagian utama penelitian: informasi yang berkualitas, interaksi yang berkualitas, serta kegunaan.

2.2.3 Dimensi Webqual 4.0

Menurut S. J. Barnes dan Vidgen (2002), untuk mengukur kualitas *website* dapat menggunakan instrumen WebQual 4.0 yang melibatkan tiga dimensi utama. Berikut merupakan dimensi *WebQual 4.0*:

2.2.3.1 Usability

Segala macam mutu yang berhubungan dengan situs, seperti tampilan, navigasi, kemudahan penggunaan, dan deskriptif yang disampaikan kepada pengunjung disebut dengan *usability*. Dalam kategori ini tentu sangat memberikan pengaruh sebab tampilan atau design suatu *website* merupakan faktor utama dalam mempengaruhi pengguna. Dengan desain yang menarik, kemudahan dalam mengoperasikan dan bernavigasi tentu akan membuat pengunjung senang untuk selalu menjunjunginya dan mudah juga dalam mendapatkan informasi yang diperlukan.

Webqual dapat digunakan untuk menganalisa kualitas beberapa website, baik website internal perusahaan (intranet) maupun *website* eksternal. Persepsi ataupun pandangan pengguna tersebut terdiri dari dua poin, yaitu persepsi terkait

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kualitas layanan yang dirasakan (*actual*) dengan tingkat ekspektasi (*ideal*).

2.2.3.2 Information Quality (Kualitas Informasi)

Kualitas dari konten yang dimuat pada situs, layak tidaknya informasi untuk tujuan pengunjung seperti akurasi, format dan hubungannya dikenal dengan istilah *information quality* (kualitas informasi). Menurut S. J. Barnes dan Vidgen (2003), kualitas informasi mencakup beberapa poin seperti informasi yang akurat dan detail, informasi yang dapat dipercaya, *up to date*/terbaru, sesuai dengan topik pembahasan atau pemberitaan, informasi yang mudah dimengerti, dan berita yang diberikan dalam sistematika dan *design* yang tepat.

2.2.3.3 Interaction Quality Kualitas Interaksi

Kualitas dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengunjung ketika mereka menyelidiki ke dalam situs lebih dalam, yang diwujudkan dengan kepercayaan dan empati, dikenal dengan istilah *interaction quality* (kualitas interaksi). Sebagai perumpamaan terkait hal ini ialah seperti menyinggung dari sisi keamanan transaksi dan publikasi informasi, pengiriman produk, hubungan dengan pemilik situs. Instrumen *Webqual 4.0* dapat dilihat pada Tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1. The WebQual 4.0 Instrument

Category	Quisioner Webqual 4.0
Usability	I find the site easy to learn to operate
	My interaction with the site is clear and understandable
	I find the site easy to navigate
	I find the site to use
	The site has an attractive appearance
	The design is appropriate to the type of site
	The site conveys a sense of competency
	The site creates a poitive experience for me
Information Quality	Provides accurate information
	Provides believable information
	Provides timely information
	Provides relevant information
	Provides easy to understand information
	Provides information at the right level of detail
	Present the information in an appropriate format
Interaction Quality	Has a good reputation
	It feels safe to complete transactions
	My personal information feels secure
	Creates a sense of personalization
	Conveys a sense community



Table 2.1 The WebQual 4.0 Instrument (lanjutan...)

<i>Category</i>	<i>Quisioner Webqual 4.0</i>
	Makes it easy to communicate with the organization
	I feel confident that goods/service will be delivered as promised

2.3 Riau Pos

2.3.1 Sejarah Riau Pos

Pada tanggal 18 Januari 1991, awal mulanya surat kabar Riau terbit di gedung percetakan Pemprov Riau di Jl.Kuantan Raya, Kec.Lima Puluh, Pekanbaru. Edisi pertama, Dengan edit pertama berjudul “George W.Bush yakin takkan gagal, Saddam Hussen janjikan kemenangan”, yang berisi delapan halaman.

Sebagai salah satu koran terbesar se-Sumatera, tentunya tidaklah mudah, banyak hal panjang yang dilalui. Bahkan sebelum rilis menjadi surat kabar harian, pers Riau Pos terlebih dahulu dikenal dengan nama Warta Karya yang penerbitannya tidak lah setiap hari, melainkan hanya seminggu sekali. Dan saat itu pun, terjadi beberapa hal yang tidak bisa dielakkan sehingga kabar mingguan warta karya ini terpaksa berhenti diterbitkan.

Dua tahun setelahnya, tepatnya pada tahun 1991, surat kabar mingguan Warta resmi berganti nama menjadi yang lebih komersial yaitu Riau Pos, bahkan SIUUP-nya saja keluar dalam tempo yang begitu singkat. Dengan sejumlah tenaga pendukung yang baru dari beberapa bidang, akhirnya Riau Pos segera diterbitkan dan lokasinya puk berpindah dari Jl. Kuantan Raya 101 berpindah ke Jl. Cempaka. Kendati demikian, seak terjang awalnya pun masih mengalami hambatan, di mana baru beberapa edisi yang terbit, Riau Pos kembali macet dan penertiban nya terhenti.

Dikondisi yang sangat berat saat itu, dan harus membayar pegawai yang bekerja, begitu pula koran harian terbit secara tersendat-sendat, datanglah tawaran kerjasama dari kelompok penerbitan Jawa Pos, yang berpusat di Kota Surabaya. Sebelum itu beberapa pengusaha dan pembisnis berasal dari Medan yang tergabung dalam kelompok usaha inti daerah memberi tawaran, namun rencana kerja sama dengan pihak tersebut batal direalisasikan, karena ada beberapa hal yang dinilai tidak cocok. Di samping itu juga, kelompok ini dinilai tidak punya pengalaman dalam bidang pers.

Dengan adanya penawaran yang lebih sesuai dari Jawa Pos, dan mungkin Riau Pos dapat kembali eksis sebagai media pers daerah. Sehingga pada tanggal 1 juni 1990 sebuah MoU (Memorandum of Understanding) yang ditandatangani di depan notaris Syawal Sutan. Hingga akhirnya Riau Pos kembali terbit di Bumi Langkat Kuning sesuai kesepakatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Melewati perjalanan panjang yang dapat diteladani adalah kesuksesan Riau Pos, yang mempertahankan keberadaan sebagai surat kabar daerah yang terus terbit dan tidak pernah absen mengunjungi pembaca setianya. Artinya, lancarnya penerbitan setiap tahunnya hingga tahun ke-15, Riau Pos yang dulunya dikatakan tidak adanya koran yang bertahan lama, berhasil mematahkan mitos tersebut. Dan menandingi setiap organisasi pers di Prov. Riau dulu mengataan ketidakmampuannya mengelola surat kabar harian secara profesional dan benar.

Dengan melalui perjalanan yang panjang, akhirnya gedung Riau Pos diresmikan berdiri pada tanggal 05 Maret 1997 yang secara resmi dilantik oleh Gubernur Riau saat itu, Suripto. Selanjutnya, Riau Pos kian melebarkan sayapnya di tahun 1998 dengan mengembangkan percetakannya dalam 3 kategori harian yang langsung terbit bersamaan di Prov. Riau. Bahkan tahun-tahun selanjutnya juga telah memiliki banyak cabang resmi, yakni Sijori (Batam dan sekitarnya), Dumai Pos, Pekanbaru MX, dan mengembangkan sampai keluar provinsi seperti Padang Express dan media elektronik televisi Riau TV (RTV).

2.3.2 Visi dan Misi Riau Pos

1. Visi Riau Pos

Sebagai surat kabar terbesar di Riau, PT. Riau Pos Intermedia memiliki visi: “Menjadi Perusahaan Media terdepan dan terkemuka di Sumatera”.

2. Misi Riau Pos

Ikut serta mencerdaskan kehidupan berbangsa sebagaimana diamanatkan cita-cita kemerdekaan Indonesia “Bangun Negeri Bijakkan Bangsa”.

2.3.3 Aktivitas Perusahaan

Riau Pos menjadi instansi pengembangan pers yang cukup besar di Pulau Sumatera, sebagai penerbit *harian pagi* aktivitas redaksional Riau Pos untuk menyajikan berita yang baik dan akurat, setiap staf dan redaksional selalu berusaha bekerja keras untuk menyampaikan berita yang terpercaya. Sehingga kegiatan ini membuat Riau Pos tidak akan kalah dengan media lainnya. Aktivitas harian yang dilakukan teman-teman pers setiap harinya tidak berbeda jauh dengan media massa yang lain baik aktivitas redaksi dan reporter.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.3.4 Profil Harian Riau Pos

Dari data yang di peroleh pada harian Riau Pos, periode Januari 2020 Bidang struktural dapat dilihat pada Lampiran C. Secara singkat profil Riau Pos dari data yang didapat:

Data Penerbit

- (a) Penerbit: Multimedia Corporindo, Riau Pos Intermedia (Koran),
- (b) SIUPP: No. SK/Menpen/SIUPP/A.7/1987 Tanggal 22 September 1987
- (c) Anggota Serikat Penerbit Surat Kabar (SPS): No. 140/1987/06/a/2002

Alamat Redaksi

- (a) Alamat
Gedung Graha Pena Riau Lt. 3, Iklan Lt. 5 Jl. HR Soebrantas KM 10,5 Pekanbaru
- (b) Kontak
Telp: 0761 64633 (Redaksi)
0761 64636 (Percetakan)
0761 64637 (Pemasaran)
0761 64638 (Iklan)
E – mail : doris_iaupos@yahoo.co.id
Fax: 0761 566809
Perwakilan Jakarta:
Gedung Graha Pena Lt. 5
Jl. Raya Kebayoran Lama No.12 Jakarta Selatan 12210
(Tlp) +62 21 53699560 (Fax) +62 21 53674711
Perwakilan Batam:
Graha Pena Batam Lt. 6-7
(Tlp) +62 788 460000 (Fax) +62 778 462162
Perwakilan Tanjung Pinang
Jl. Pramuka 3 (Tlp) 0771 27714 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

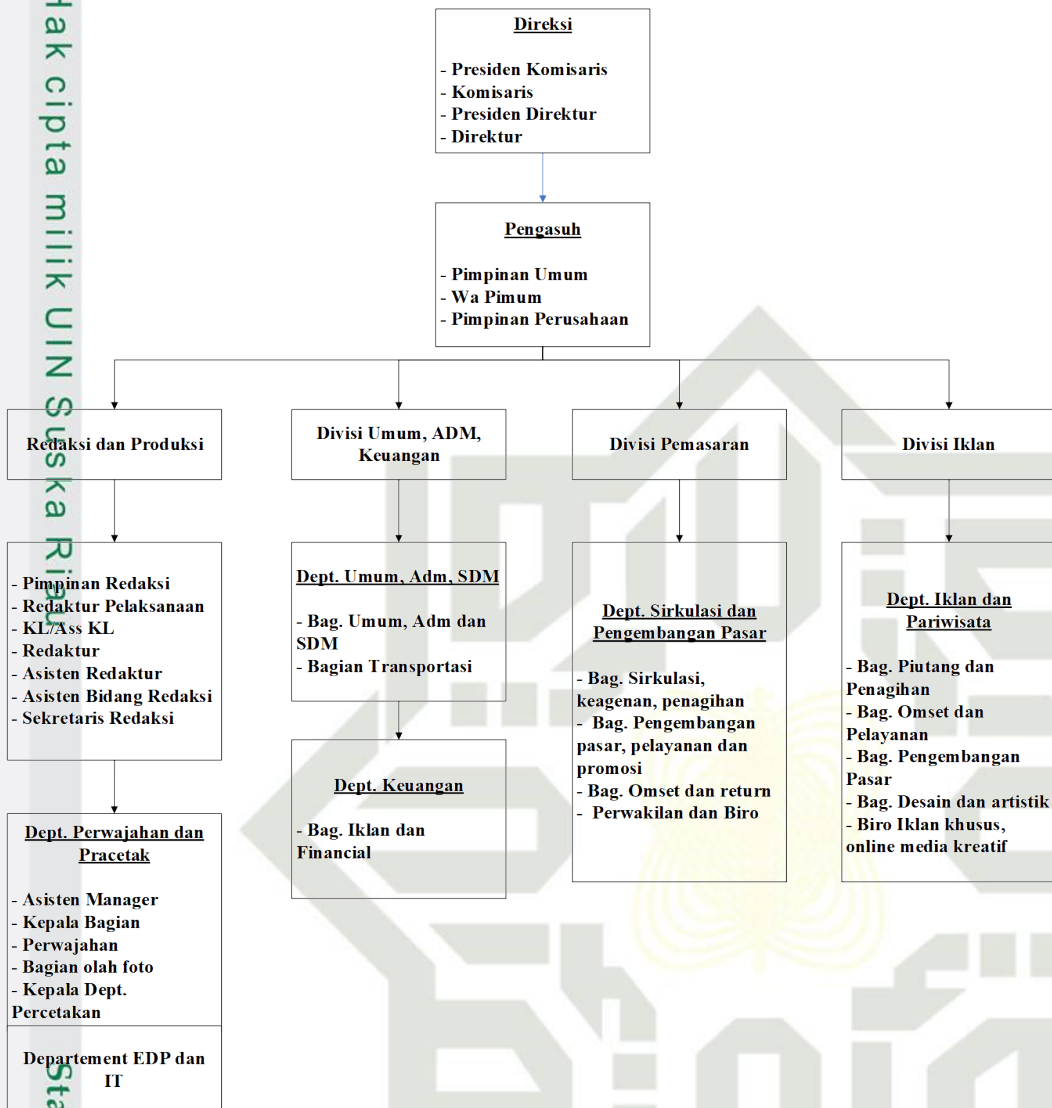


2.3.5 Struktur Organisasi Riau Pos

Dan memiliki struktur organisasi pada Gambar 2.3 dibawah ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Gambar 2.3. Struktur Organisasi Riau Pos

2.3.6 Tampilan Website Riau Pos

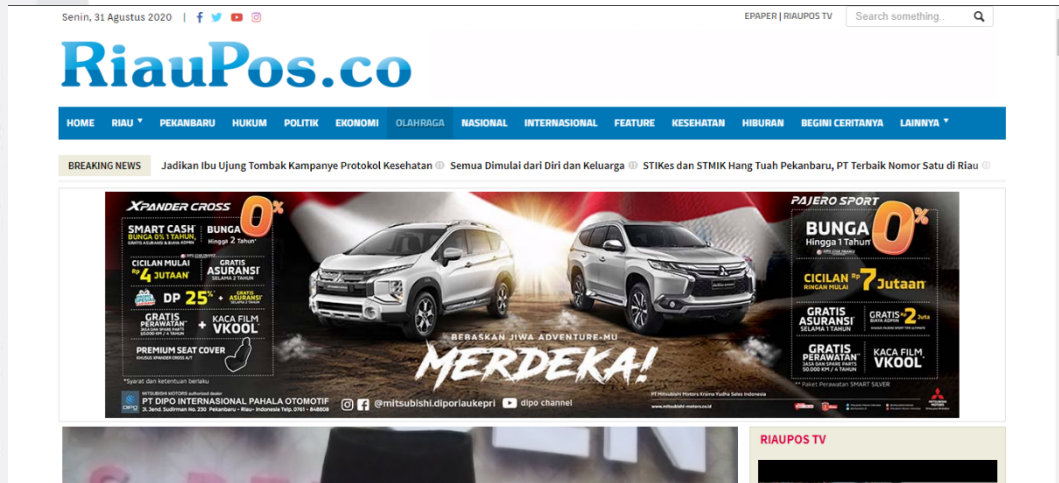
Dibawah ini merupakan tampilan *website* Riau Pos yang dapat dilihat pada Gambar 2.4, Gambar 2.5, Gambar 2.6, Gambar 2.7, Gambar 2.8.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

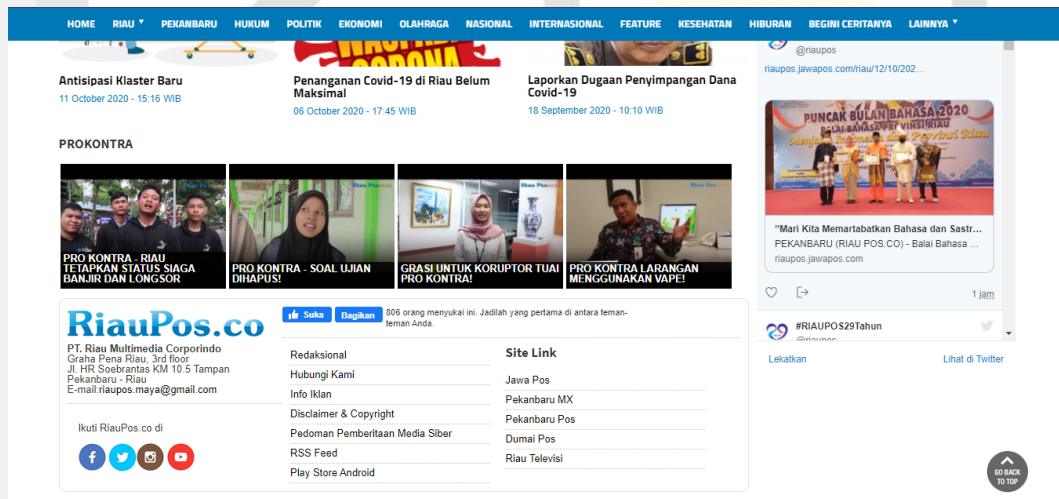
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.4. Tampilan Beranda Halaman Riau Pos



Gambar 2.5. Tampilan Menu Navbar Kategori Website Riau Pos



Gambar 2.6. Bagian Footer Website Riau Pos

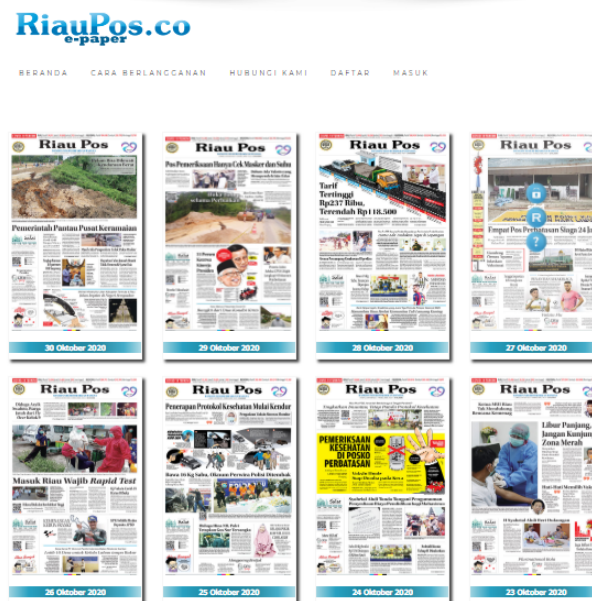


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.7. Tampilan Isi Berita Website Riau Pos



Gambar 2.8. Tampilan Halaman E-Paper

Demikian mengenai lokasi penelitian di Riau Pos sesuai dengan Lampiran J, berdirinya Riau Pos Group di beberapa provinsi membuktikan Riau Pos menjadi salah satu media terbesar di Sumatra.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 SPSS

2.4.1 Sejarah *Statistical Product and Servicer Solutions* (SPSS)

Pengembangan SPSS pertama kali dilakukan sekitar tahun 1960 Norman H.Nie, C.Hadlay, dan Dale Bent sebagai perangkat lunak untuk sistem statistik pada komputer Mainframe. SPSS/PC+ untuk PC dikeluarkan pada tahun 1984, dengan versi Windows dirilis pada tahun 1992. Pada tahun 1992 sampai 1994, SPSS mengakuisisi beberapa perusahaan untuk menambah daya saing yaitu BMDP Statistical Software, Jandel Scientific Software, Clear Software, In2itive Technologies A/S, Integral Solution Ltd, dan Vento Software.

2.4.2 Aplikasi SPSS

Sebagai program khusus pengolah data dalam analisa statistik, saat ini SPSS berkembang lebih baik ke versi terbaru dan kompatibel dengan berbagai jenis sistem operasi. Untuk menggunakan aplikasi SPPS, memerlukan spesifikasi komputer tertentu, spesifikasi minimal untuk SPSS 16 sebagai berikut:

1. Prosesor Intel Pentium dengan atau AMD athlon *clockspeed* disarankan 1 GHz keatas.
2. RAM minimal 512 MB
3. Kapasitas harddisk kosong minimal 450 MB
4. Resolusi layar minimal 800px x 600px
5. Sistem operasi minimal Windows XP (Kelana, 2015)

2.5 Pengertian Variabel

Menurut Davis dalam Hartono (2019) variabel dijelaskan sebagai “*something that may vary or differ*”. Secara detail variabel didefinisikan dengan “*is simply symbol or a concept that can assume any one of a set of values*”. Variabel diartikan sebagai sesuatu yang bervariasi, di mana penekanan katanya ditekankan pada penjelasan kedua dengan simbol/konsep yang menaksir sekumpulan nilai-nilai. Terdapat 5 jenis variabel yaitu:

Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain disebut dengan variabel bebas. Pada variabel ini, peneliti lah yang akan menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang akan diobservasi dengan mengukur, memanipulasi, dan memilih variabelitasnya.

Variabel Tergantung (*Dependent Variable*)

Variabel tergantung akan memberikan respons apabila ia dihubungkan dengan variabel bebas. Secara sederhana, dapat diartikan bahwa variabel tergantung ini penentuan pengaruh dari variabel bebasnya melalui penga-



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

matan dan pengukuran dari variabelitas.

Variabel Kontrol (*Control Variable*)

Secara sederhana, variabel kontrol dapat diartikan sebagai variabel yang pengaruh di dalamnya akan dihilangkan. Hal tersebut dikarenakan variabel yang berpengaruh akan dikontrol dan dinetralisasikan oleh peneliti. Apabila variabel nya tidak dikontrol, maka akan mengakibatkan dipengaruhinya suatu variabel melalui gejala dari variabel yang sedang diteliti.

Variabel Moderat (*Moderate Variable*)

Variabel ini merupakan variabel bebas ke-2 yang dalam penentuan pengaruh kehadirannya akan hubungan antar variabel bebas ke-1 dan tergantung yang ditentukan secara sengaja oleh peneliti.

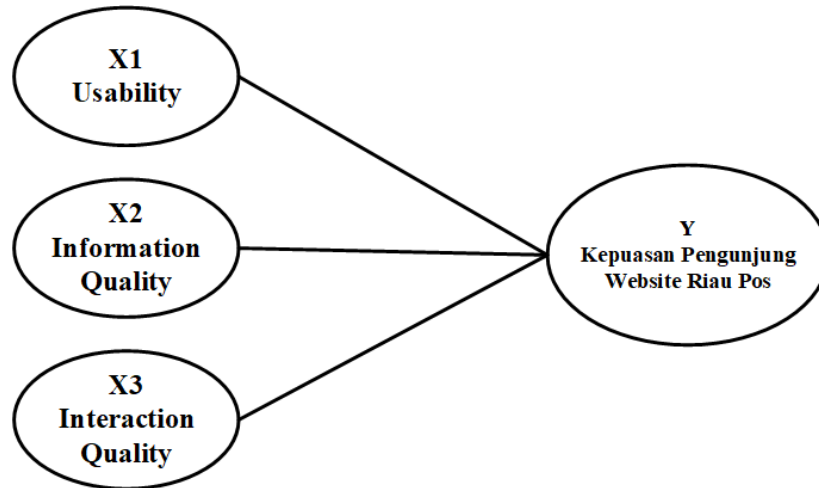
Variable Perantara (*Intervening Variable*)

Variabel perantara berarti pengaruh variabel secara konkrit tidak begitu kelihatan. Hal tersebut lah yang menyebabkan variabel ini disebut mempunyai sifat hipotenikal. Kendati demikian, secara teori variabel tergantung yang dikaji, variabel perantara tetap bisa memberikan pengaruh terhadap hubungan antar variabel.

2.6 Hipotesis Penelitian Model Kerangka Kerja Kepuasan Pengunjung Website Berdasarkan Dimensi Webqual 4.0

Dugaan sementara bisa benar atau salah sehingga harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian ilmiah disebut dengan hipotesis. Hipotesis ditolak apabila faktanya menyangkal dan diterima apabila faktanya membenarkan. Selain itu, hipotesis juga dapat dikatakan kesimpulan sementara, yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris antara dua variabel (Yusuf, 2005).

Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan kepuasan pengunjung situs dari dimensi pengukuran WebQual 4.0, yakni *usability*, *information quality* dan *interaction quality*. Kerangka kerjanya dapat dilihat pada Gambar 2.9 dibawah.



Gambar 2.9. Kerangka Kerja Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Dimensi WebQual 4.0

Pada Gambar 2.9 variabel x dan y di mana variabel x ialah dimensi dari WebQual 4.0 (*usability*, *information quality* dan *interaction quality*), sedangkan variabel y adalah kepuasan pengunjung situs. Untuk mencari tahu apakah variabel-variabel memiliki pengaruh positif dilakukannya uji masing-masing variabel terhadap kepuasan pengunjung situs.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa pengujian guna melihat apakah diterima atau ditolakny setiap hipotesis, uji yang dilakukan adalah:

2.6.1 Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Tujuan dilakukannya uji normalitas untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mengalami distribusi normal atau tidak. Seperti diketahui, bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran (titik) pada garis diagonal dari grafik histogram dari residualnya (Rianse, 2013).

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji ini untuk mengetahui apakah dalam sebuah pengujian model regresi kepadatan ketidaksamaan model dari residual satu dengan lainnya. Apabila model residual tersebut tetap dinamakan homoskedastisitas, dan apabila sebaliknya sering disebut heteroskedastisitas. Terlalu banyaknya data (*crossection*) dapat menyebabkan situasi heteroskedastisitas sebab data ini memadukan data yang mewakili berbagai ukuran. Cara

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memastikan hasilnya bisa dilakukan dengan melihat grafik plot.

Dari grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah distandarisi nilai residualnya. Dasar analisisnya:

- (a) Seandainya terdapat pola khusus, misal titik-titik yang membuat pola khusus teratur, dipastikan ia telah terindikasi
- (b) Jikalau tidak terdapat pola khusus, dan titik-titik bersebaran di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, dipastikan tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2013).

2.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda merupakan teknik yang sesuai digunakan apabila penelitian yang dilakukan melibatkan satu variabel terikat yang diduga berkaitan dengan satu atau beberapa variabel bebas. Tujuan dari analisis ini ialah untuk memprediksi perubahan respon pada variabel terikat terhadap beberapa variabel bebas (Rahayu, 2014).

Untuk menjelaskan kaitan matematis antar *dependen variable* (terikat) dengan satu atau lebih *independent variable* (bebas) yaitu dengan regresi linear berganda. Hubungan matematis digunakan sebagai suatu varian regresi yang dipakai untuk memperkirakan nilai (Y) dari nilai (X) tertentu. Menggunakan analisis ini akan dapat menemukan variabel independen yang sungguh signifikan yang mempengaruhi variabel dependen serta juga bisa memperkirakan nilai dari variabel dependen. Korelasinya dapat digambarkan seperti berikut (Sarwono, 2012):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e \quad (2.1)$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen

b_1, b_2, b_n = Koefisien Regresi

X_1, X_2, X_n = Variabel Independen

e = error

2.6.3 Uji Hipotesa

Pada uji hipotesa/hipotesis dilakukan beberapa uji, yaitu:

Parsial (Uji-t)

Dengan menggunakan uji-t kita dapat mengetahui secara parsial bagaimana pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Karakteristik uji yang pakai ialah apabila $t_{hitung} > t_{table}$ (misal sig 5%) jadi bisa disimpulkan bahwa H_0 direject karena variabel independen secara tersendiri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, dan begitu juga sebaliknya. Sebaliknya, apabila nilai $t_{hitung} < t_{table}$ maka dipastikan pula bahwa tidak ada pengaruh secara *single* dari keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen.

Tolak ukur uji yang dipakai bilat $t_{hitung} > t_{table}$ misalnya dalam tingkat level signifikan 5% maka dipastikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel bebas memiliki pengaruh secara tersendiri terhadap variabel terikat. Dan begitu juga sebaliknya.

Uji Simultan (Uji-F)

Pengujian secara serentak terhadap variabel terikat oleh variabel bebas dikenal dengan uji simultan (Uji F). Untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas (x) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (y) yang digunakan perumusan hipotesis pada uji F_{71} . Karakteristik uji ini adalah jika $F_{hitung} > F_{table}$ misalnya pada tingkat signifikansi 5% maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai $F_{hitung} < F_{table}$ misalnya pada tingkat signifikan 5%, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 tidak ditolak, artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Ada 4 variabel yang dipakai dalam penelitian ini yaitu variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independen (3 dimensi webqual 4.0). Model analisis regresi dapat diterapkan untuk menuntaskan masalah yang menyertakan >2 variabel (muktivariate). Pandangan pengunjung terkait suatu *website* yang baik ialah di mana pengunjung merasa nyaman dan puas terhadap kualitas yang diberikan oleh sebuah *website*, dan kualitas ini mencakup tiga dimensi dari *webqual 4.0*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Secara umum, dalam memperoleh data pada sebuah penelitian, digunakan 2 jenis sumber data, yang terdiri:

Data Primer, didapatkan lewat penyebaran kuesioner secara online dan wawancara yang dilaksanakan secara langsung kepada pihak Riau Pos saat pengambilan data utama yang bisa dilihat pada Lampiran B dan Lampiran I, serta pada saat studi pendahuluan sebelum penyebaran kuesioner dilaksanakan.

Data Sekunder, yakni data yang didapatkan di samping data utama dari objek penelitian, seperti buku/literatur yang terkait penelitian, serta jurnal ilmiah, informasi *web*, skripsi, artikel hal yang berkaitan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai keseluruhan jumlah dari objek yang seharusnya diteliti (Soehartono, 2004). Populasi ialah penyamarataan suatu objek atau subjek yang memiliki *value* dan kriteria khusus sesuai ketentuan dari peneliti (Sugiyono, 2010). Jadi, dapat disimpulkan bahwa populasi bukan hanya seorang individu, tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, melainkan juga meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki subjek atau objek itu (Sugiyono, 2012).

Pengunjung *Website* Riau Pos secara nasional menjadi populasi dari penelitian ini diambil dari perhitungan visitor AWSTATS pada bulan Januari 2021 sebanyak 512.074 pengunjung, dapat dilihat pada Lampiran H. Metode Perhitungan pengunjung menggunakan AWSTATS dapat mendeteksi *bot* mesin pencari yang mengakses situs web dan dapat mempelajari lebih lanjut tentang konten situs *web*, struktur tautan, dan lainnya, sedangkan *Google Analytics* tidak mendaftarkan jenis lalu lintas ini karena menjalankan kode *JavaScript* dan *cookie*. Jadi, jika pengunjung situs web menonaktifkan *Cookie* dan atau *JavaScript* di browser internet mereka, kode yang digunakan *Google Analytics* tidak dapat dijalankan dan kunjungan tersebut tidak dihitung (Ultimateweb, 2008).

3.2.2 Sampel

Setiap elemen suatu populasi yang terpilih dihitung sudah mencakup dari keseluruhan populasi, di mana isinya merupakan objek terpilih dalam penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



untuk sumber informasi. Secara rinci, dapat kita artikan bahwa sampel merupakan inti dari populasi yang akan menjadi pusat fokus dalam penelitian (Sugiyono, 2012).

Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti tentu akan lebih bijak untuk memilih sumber informasinya dan sangat jarang untuk mengambil keseluruhan dari populasi, maka dari itu peneliti akan melakukan seleksi terhadap keseluruhan jumlah populasi agar nantinya sumber informasi yang didapat adalah benar-benar yang bisa merefleksikan karakteristik yang ada secara menyeluruh (Abdullah, 2015).

Struktur populasi dan tujuan tindakan dari sebuah populasi nantinya akan menjadi pusat fokus nya teknik penarikan sampel (teknik sampling). Dalam kajian ini, kita perlu untuk melihat karakteristik setiap populasi secara menyeluruh, apakah tingkatannya berbeda atau justru sama. Selain itu, kita juga harus menetapkan, apakah sampel yang akan kita pilih harus memenuhi karakteristik tertentu (Kurnia, 2019).

Teknik sampling secara lazimnya di kelompokkan menjadi dua, yakni *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* yakni teknik penarikan sampel yang memberikan peluang yang sama untuk setiap elemen populasi agar dipilih menjadi sampel. *Probability sampling* meliputi *random sampling*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random* dan *area random*. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik penarikan sampel yang tidak memberikan peluang secara merata kepada setiap elemen untuk dipilih menjadi sampel, teknik ini terdiri atas *sampling sistematis*, *purposive sampling*, *kuota*, *jenuh*, dan *snowball* (Sugiyono, 2012).

Untuk mengetahui berapa jumlah sampel menggunakan teknik *random sampling* yaitu, penarikan suatu sampel dari seluruh individu memiliki kesempatan yang sama pada suatu populasi. Penentuan jumlah banyaknya sample yang dipakai untuk mewakili jumlah keseluruhan populasi memakai metode slovin (Prasetyo, 2005).

Sehingga didapatkan jumlah sampel adalah 100 pengunjung dengan level *confidence* (tingkat kepercayaan) 90% dan error 10%.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{512.074}{(1 + (512.074^2)(0.1^2))}$$

$$n = \frac{512.074}{(1 + (512.074^2)(0.01))}$$

$$n = \frac{512.074}{(1 + 5.120,74)}$$

$$n = \frac{512.074}{(5.121,74)}$$

$$n = 99,6 = 100 \text{ Pengunjung}$$

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh pada penulisan tugas akhir ini melalui cara:

Studi Pustaka, memahami jurnal, buku, *e-book*, skripsi yang relevan untuk acuan penelitian.

2. Kuesioner, menyebarkan angket secara *online* kepada pengunjung *website* Riau Pos.
3. Wawancara, dengan melakukan wawancara langsung dengan kepala staf *website* Riau Pos.
4. Melakukan observasi secara langsung ke Kantor Riau Pos Gedung Graha Pena untuk mempermudah proses pengambilan dan analisis data.

3.4 Alat Penelitian dan Analisa yang Digunakan

Alat yang digunakan meliputi *software*, metode, dan teknik dalam penelitian. Proses analisis mempergunakan metode *webqual* dan software statistic SPSS dalam model dan pengujian hipotesis.

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian berada di Riau Pos, Gedung Graha Pena Riau Lantai 3 Jl. HR Soebrantas KM 10,5 Panam, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Dan waktu penelitiannya dimulai pada Februari 2021 sampai Juni 2021].

3.6 Proses Alur Penelitian

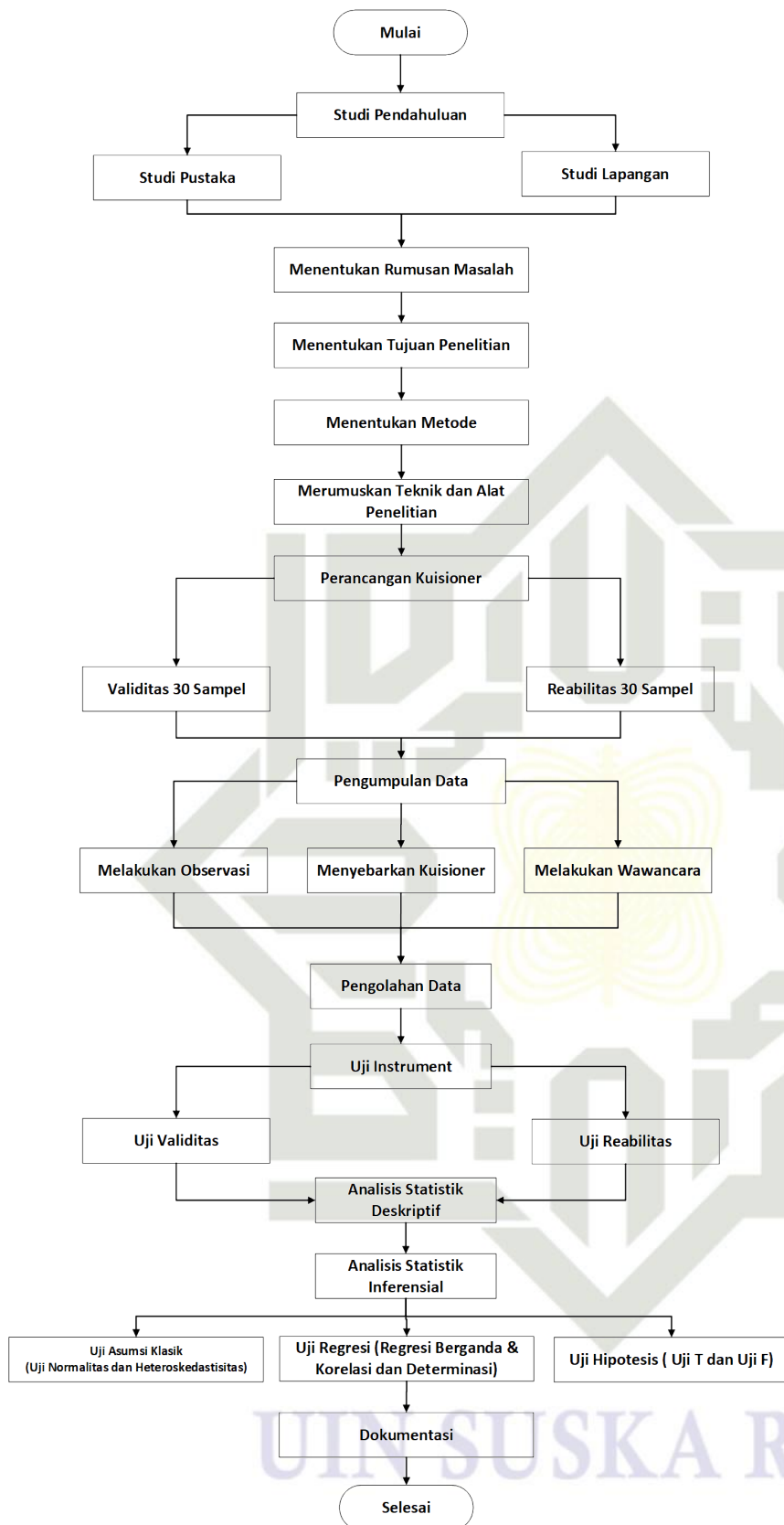
Alur penelitian dimulai dari studi pendahulu hingga selesai, proses kegiatan lengkapnya terdapat pada Gambar 3.1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1. Alur Penelitian



3.6.1 Tahap Pendahuluan

Ada beberapa kegiatan yang dilakukan pada tahap pendahuluan, yaitu:

Studi Pendahuluan

Tahap awal yaitu studi pendahuluan adalah dengan kegiatan observasi dan survei langsung ke lapangan untuk menemukan kendala (problem) yang akan diangkat menjadi bahan penelitian.

Merumuskan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, serta Manfaat

Selanjutnya, merumuskan masalah apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalah dari objek yang diteliti dan menjelaskan tujuan serta manfaat dari penelitian.

Studi Pustaka

Langkah awal dalam studi pustaka yaitu mencari rujukan yang bisa menunjang penelitian. Melalui *e-book*, artikel digital, jurnal dan karya ilmiah.

Menentukan Teknik dan Alat Penelitian

Untuk menentukan teknik apa yang diterapkan pada penelitian, maka terlebih dahulu perlu dilakukan studi literasi dan observasi guna memastikan apakah alat yang dipilih dapat diterapkan pada penelitian atau tidak. Setelah teknik pengambilan data ditentukan, maka dapat ditentukanlah alat untuk mengumpulkan data, yaitu kuisioner dan studi literatur. Olah data yang dilakukan dengan teknik analisis statistik menggunakan software yaitu SPSS versi 25. Dengan software ini, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas data, analisis regresi berganda dan uji asumsi klasik. Hasil dari tahap ini adalah Proposal Tugas Akhir.

3.6.2 Perancangan Kuisioner

Tujuan perancangan kuisioner adalah untuk menentukan kriteria responden cara serta sistem menyebarkan kuisioner.

Responden Penelitian

Pada penelitian ini, responden yang berpartisipasi ialah pengunjung dari *website* Riau Pos yang terdiri atas berbagai kalangan, dikarenakan *website* Riau Pos termasuk kategori jenis portal berita yang bisa diakses secara umum, artinya bisa oleh siapa saja. Kr Umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir menjadi karakteristik responden dari penelitian.

Penentuan jumlah sampel yang digunakan untuk mewakili jumlah keseluruhan populasi menggunakan metode *slovin*. Sehingga didapatkan jumlah sampelnya adalah 100 pengunjung dengan level confidence (tingkat kepercayaan) 90% dan error 10%. Penentuan dan perhitungan jumlah sam-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pel dapat dilihat pada Persamaan 3.1

Tugas akhir ini memakai random sampling, yaitu penentuan sampel yang semua individu dari populasinya mempunyai peluang yang merata. Untuk pengambilan sampel dilakukanlah penyebaran kuisioner melalui *google form* yang disebar secara broadcast ke semua orang.

Skala ukur yang dipakai adalah skala likert dengan 4 alternatif jawaban Sangat Puas (SP) bernilai 4, Puas (S) bernilai 3, Tidak Puas (TP) bernilai 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) bernilai 1. Subjek diminta untuk mengisi checklist dengan bebas dari setiap pertanyaan yang ada pada kuisioner.

Penyusunan Kuisioner

Dalam penyusunan kuisioner terdapat 21 pertanyaan yang sinkron terhadap indikator dari setiap variabel kepuasan pengunjung *website* Riau Pos yaitu, *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Wujud angket dihalaman berikutnya Tabel 3.2.

Penyebaran Kuisioner

Sistem *broadcasting* dilakukan untuk menyebarkan angket/kuisioner ke media sosial seperti whatsapp, facebook, telegram, dan instagram terpaut 21 *items* dengan kepuasan pengunjung.

3.6.3 Pengujian Kuisioner

Valid atau tidaknya variabel dalam sebuah penelitian maka, perlu dilakukan uji coba kuesioner (*try out*) kepada beberapa persen dari jumlah sampel yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan *try out* kepada 30 sampel pengunjung *website* Riau Pos. Dari hasil tersebut nantinya akan diketahui tingkat validasi angket, kemudian setelah itu akan digunakan untuk menganalisa *website* Riau Pos dari sisi kepuasan pengunjung berdasarkan dimensi Webqual 4.0. Lampiran B.

3.6.4 Tahap Pengumpulan Data

Untuk mengetahui permasalahan yang diteliti maka dilakukannya pengumpulan data melalui observasi dan wawancara langsung. Dalam hal ini objek penelitian berada pada *website* berita Riau Pos.

Observasi

Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian dilakukannya pengamatan dan pencatatan secara langsung melalui kegiatan observasi ke lapangan baik dari situasi, kondisi tingkah laku yang diteliti menurut Sugiyono (2012), dalam hal ini yaitu *website* Riau Pos.

2. Wawancara

Secara sederhana, wawancara diartikan sebagai seni menantakan sesuatu dengan alat pertanyaan yang benar. Wawancara atau *Interview* ialah bentuk komunikasi lisan (*face to face*) antara peneliti dan informan dalam proses terkait demi mendapatkan keterangan yang berguna dalam penelitian dengan sistem *interview* (Gulo, 2004).

Proses wawancara (*interview*) dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan tatap muka, Adapun beberapa hal yang ditanyakan, yakni:

- Sejak kapan *website* berita Riau Pos ini dibuat?
- Apakah berita yang disajikan *up to date*?
- Apa alasan utama Riau Pos menggunakan jalur *website* dalam mengekspos berita?
- Apakah berita yang ada di *website* Riau Pos memiliki jangka waktu penayangan? Kalau iya berapa lama?
- Siapa saja yang memiliki akses administrator ke *website* Riau Pos?
- Siapa yang mengisi/menulis berita di *Website* Riau Pos?
- Apakah *Website* Riau Pos menyediakan Fitur diskusi atau LiveChat?
- Apakah *Website* Riau Pos menggunakan server/hosting khusus seperti VPS?
- Apakah *Website* Riau Pos menggunakan Engine/Framework tertentu?
- Apa saja kendala yang pernah atau biasanya dialami dalam menerbitkan/mengelola berita di *website*?
- Sistem *Website* yang bagaimana yang diinginkan agar lebih mendukung proses kegiatan dalam mengekspos berita?
- Berapa jumlah keseluruhan pegawai dan staf di Riau Pos?
- Kenapa domain *Website* Riau Pos *riaujawapos.com*?

Kuisisioner

Items pertanyaan dibuat secara sistematis dalam suatu form disebut kuisisioner. Kuisisioner ini bertujuan untuk mendapatkan data sebagaimana hasil jawaban dari setiap responden.

Dalam kajian ini, responden akan diminta untuk melampirkan pilihan jawaban (*respon*) dalam skala atau tolak ukur yang sesuai dengan Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Skala Likert Kuisisioner Persepsi (Darmadi, 2013)

Nilai	Interpretasi
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Tidak Puas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 3.1 Skala Liker Kuisioner Persepsi (lanjutan...)

Nilai	Interpretasi
1	Sangat Tidak Puas

Dalam metode pengukuran mutu suatu *website* menurut Barnes and Vidgen (Mustakim, 2015), dengan kuisionernya sesuai dengan dimensi webqual 4.0.

Tabel 3.2. Instrumen Kuisioner (Mustakim, 2015)

Dimensi	Item Pertanyaan
Usability (Kegunaan)	Pengunjung merasa mudah dalam pengoperasian website
	Saya berinteraksi dengan mudah dan jelas di website
	Pengunjung merasa mudah menavigasikan website
	Website dirasa mudah digunakan
	Website memiliki tampilan yang menarik
	Tampilan desain sesuai dengan jenis website
	Website menampilkan pengetahuan dan keterampilan
	Website memberikan pengalaman yang berkesan
Information Quality (Kualitas Informasi)	Website menyediakan informasi yang akurat
	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	Website menyediakan informasi yang tepat waktu
	Website menyediakan informasi yang relevan
	Informasi yang diberikan website mudah dipahami
	Website menyediakan informasi pada tingkat yang tepat dan detail
	Website memberikan informasi dalam format yang sesuai
Interaction Quality (Interaksi)	Website memberikan pemaparan yang jelas mengenai isi konten
	Situs dapat diakses dari bermacam media
	Dapat diakses dari berbagai web browser
	Website memiliki tanggapan waktu yang baik
	Website memiliki reputasi yang baik
	Website menyediakan fitur komunitas
	Website menyediakan fitur komunikasi (live chat)

Pada item pernyataan nomor 3 dan 4 dimensi usability, penulis tidak memasukkan dalam kuesioner yang disebar. Hal ini dikarenakan 2 pernyataan tersebut memiliki bunyi dan makna yang hampir sama dengan 2 item di atasnya, sehingga bisa membuat responden salah tanggap dan kebingungan atas isi pernyataan tersebut.



4. Studi Pustaka

Mengambil rujukan-rujukan seperti skripsi/tugas akhir, jurnal ilmiah, Buku, *e-book* dan *blog/website* yang dipakai sebagai rujukan dan analogi satu dengan lainnya.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil beberapa studi Pustaka yang hampir mirip dengan penelitian yang peneliti lakukan, di antaranya:

- (a) Rujukan pertama Jurnal dari Siti Monalisa tahun 2016 dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau)”** Penelitian ini menggunakan metode *Webqual* berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Output kualitas layanan dari penelitian ini hanya dapat menjelaskan secara langsung keterkaitan untuk kepuasan mahasiswa sebesar 35,4%. Sedangkan untuk sisanya lebih besar nilainya yakni sebesar 64,6% yang ditunjukkan oleh variabel lain yang tidak ditunjukkan pada penelitian ini. Berdasarkan nilai *t* hitung, variabel *usability* sebesar 0,297 dengan nilai *t* tabel sebesar 1,664 dan tidak mempunyai keterkaitan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, variabel *information quality* sebesar 1,144 dengan nilai *t* tabel sebesar 1,664 juga tidak mempunyai keterkaitan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, dan terakhir variabel *interraction quality* sebesar 3,651 dengan nilai *t* tabel sebesar 1,664 mempunyai keterkaitan yang cukup signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan adalah variabel *interaction quality* yaitu sebesar 0,467.

Persamaan antara jurnal dengan penelitian yang penulis lakukan ialah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi dengan metode analisis regresi linear berganda.

- (b) Rujukan kedua Jurnal dari Nurmaini Dalimunthe, Tricia Karina, Arabiatul Adawiyah tahun 2019 dengan topik **“Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)”** Penelitian ini menggunakan metode *Webqual* berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan pengumpulan data menggunakan angket dengan tujuan mengetahui kepuasan mahasiswa.

Telah memuaskan para pegawai, hal ini diambil dari diterimanya dua hipotesis yang telah diajukan yakni kualitas kegunaan dan kualiti-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tas informasi dengan besarnya konstribusi variabel terhadap kepuasan adalah 53,2%, sedangkan 1 hipotesis yang ditolak yakni dari kualitas interaksi. Artinya, 2 hipotesis yang diterima tersebut lah yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pegawai. Diterimanya kedua variabel tersebut menandakan bahwa kualitas kegunaan BKDP Provinsi Riau telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pegawai, seperti situs website yang mudah untuk dipelajari dan dioperasikan, jelas, dan tepat dalam peletakan layout informasi. Begitu juga dengan kualitas informasi, telah sesuai dengan harapan pegawai, misalnya informasi yang disajikan jelas, *up to date*, dan dalam format yang benar. Untuk hipotesis yang ditolak, yaitu kualitas interaksi mengartikan bahwa pegawai belum sepenuhnya merasa puas dan aman karena website dianggap belum melindungi provasi mereka dan mereka pun tidak sepenuhnya yakin dengan Informasi yang telah disajikan (Dalimunthe, Karina, dan Adawiyah, 2019).

Persamaan dengan peneliti lakukan penulis ialah menggunakan metode kuantitatif serta pengumulan data menggunakan kuesioner dan analisis regresi linear berganda.

- (c) Rujukan ketiga Jurnal dari Syaifullah dan Dicky Oksa Soemantri tahun 2016 dengan judul “Pengukuran Kualitas *Website* Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)”. Dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji ini Kualitas kegunaan yang paling berkontribusi baik adalah dari penyediaan interaksi pelayanan yang jelas oleh *website*-nya, sedangkan yang kurang begitu berkontribusi adalah *website* tersebut kurang dalam hal kompetisi. Selanjutnya, untuk kualitas informasi yang paling berkontribusi adalah *website* yang disediakan bisa dipercaya sedangkan yang kurang berkontribusi adalah dari tidak tersedianya informasi yang detail serta dari kualitas interaksi pelayanan yang paling berkontribusi baik adalah pemberian keamanan terhadap privasi dan yang kurang berkontribusi baik adalah kurangnya kemudahan dalam penyampaian kritik dan saran yang disediakan oleh *website* tersebut. Kendari demikian, 3 dimensi dari *webqual 4.0* tersebut sama-sama berpengaruh secara signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna(*user satisfaction*) (Syaifullah dan Soemantri, 2016).

Persamaan jurnal dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode Webqual berdasarkan persepsi pengguna akhir dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

- (d) Rujukan keempat Jurnal dari Jasur Hasanov dan Haliyana Khalid tahun 2015 berjudul “*The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach*”. Secara khusus, penelitian jnj menguji pengaruh kualitas situs *web* pada niat pelanggan untuk membeli makanan organik *online* berdasarkan pandangan dari pihak Malaysia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif; di mana 304 responden berpartisipasi dalam survei (Hasanov dan Haliyana, 2015).

Hasil evaluasi dari penelitian ini menunjukkan kualitas *website* memiliki pengaruh tidak langsung terhadap niat membeli makanan kesehatan secara online di Malaysia melalui mediasi penuh kepuasan pelanggan. Di sisi lain, faktor demografis tidak berpengaruh signifikan terhadap niat beli online.

3.6.5 Tahap Pengolahan Data

Tahap olah data dilakukan kegiatan uji seperti, uji validitas, reliabilitas, regresi sederhana, uji asumsi klasik.

- (a) Uji Instrumen
 - i. Uji Validitas

Suatu penguukuran yang menunjukkan tingkat kebenaran suatu instrumen disebut validitas. *Items* instrumen dikatakan valid apabila mampu digunakan sebagai alat ukur yang mampu mengukur dengan tepat sesuai dengan kondisi riil responden yang sebenarnya. Analisis validitas dilakukan untuk melihat butir-butir mana yang valid dan reliabel. Seandainya ada butir pertanyaan instrumen penelitian yang tidak valid apakah harus dibuang/diganti atau direvisi. Hal ini bisa ditentukan dengan melihat koefisien validitas dan reliabilitasnya.

Untuk memvalidasi instrumen, dapat dilakukan dengan kegiatan try out angket, observasi dan dapat diketahui dengan melakukan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dengan skor totalnya. Hal ini bisa dilakukan dengan Korelasi *Product Moment* (Hartono, 2019). Rumus yang dapat dipakai dengan menggunakan nilai riil yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n \cdot \sum X^2) \cdot (n \cdot \sum Y^2) - (\sum XY)^2)}} \quad (3.2)$$

Setelah dilakukannya perhitungan pada setiap butir instrumen maka didapatkan besar koefisien korelasi dengan skor totalnya, lalu dengan menghitung uji-t dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2} \quad (3.3)$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi r hitung

t = nilai t hitung

n = jumlah responden dalam sampel

X = angka mentah untuk variabel X

Y = angka mentah untuk variabel Y

ii. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah instrumen yang apabila digunakan untuk enjaring data dari subjek penelitian menghasilkan data yang tetap (konsisten) alaupun dilakukan pengambilan berulang kali (Hartono, 2019).

Standar pengukuran yang diterapkan untuk menentukan suatu instrumen itu reliabel atau tidak dalam sebuah penelitian salah satunya adalah melihat perbandingan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel pada taraf kepercayaan sebesar 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian tersebut dilakukan dengan teknik *Cronbancj Alpha* maka r hitung akan diwakilkan oleh nilai dari Alpha, bisa dilihat pada Tabel 3.3 (Siregar, 2017).

Berikut adalah tabel rentang nilai r tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha:

Tabel 3.3. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Nilai r	Tingkat Reliabilitas
0,0 - 0,20	Kurang Reliabel
0,20 - 0,40	Agar Reliabel
0,40 - 0,60	Cukup Reliabel
0,60 - 0,80	Reliabel
0,80 - 1,00	Sangat Reliabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6.6 Tahap Analisa

Pada tahap ini terdapat beberapa proses yaitu:

- (a) Tahap Analisis Sistem yang Sedang Berjalan
Yang dilakukan pada langkah ini ialah menganalisis kualitas *website* Riau Pos. Menganalisis pada kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.
- (b) Tahap Analisis Berdasarkan Kategori Kualitas
Pada tahap ini peneliti melakukan penilaian berdasarkan dari jawaban responden. Responden akan diminta menilai website dengan mengisi *google form*, untuk kualitas setiap *website* memakai skala/rasio mulai dari 1 sangat tidak puas hingga 4 sangat puas. Hasil presentasi setiap jawaban akan digunakan untuk memberikan jawaban atas kelayakan dari aspek-aspek yang diteliti. Skala ini memperhatikan rentang bilangan presentase. Nilai maksimum yang diharappkan adalah 100 persen dan minimum 0 persen.
- (c) Analisis Statistik Deskriptif
Analisis yang sifatnya menguraikan penjelasan dengan membuat tabel pengelompokan, yang nantinya data akan dianalisis berdasarkan pada hasil jawaban kuesioner yang didapat dari tabulasi data disebut dengan analisis statistik deskriptif.

3.6.7 Analisa Statistik Inferensial

Metode analisis data yang digunakan agar dapat menentukan sejauh mana kesamaan antara hasil yang didapat dari suatu sampel dengan hasil yang akan diperoleh dari populasi secara menyeluruh disebut dengan analisis inferensial. Dengan analisis ini nantinya akan menunjang peneliti untuk membuktikan kebenaran dari hasil yang didapat pada sebuah sampel sehingga digeneralisasikan kesuatu populasi (Cresswell, Feters, Clark, dan Morales, 2009).

- (a) Uji Asumsi Klasik
 - i. Uji Normalitas Data
Uji ini bertujuan untuk mengetahui variabel pengacau (residual) mempunyai distribusi normal atau tidak dalam suatu pengujian model regresi. Seperti yang telah diketahui, bahwa uji t dan F mengasumsikan nilai pengacau mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, maka uji statistik akan menjadi tidak valid dalam jumlah sampel yang kecil.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Biasanya normalitas bisa dideteksi dengan melihat penyebaran titik (data) pada sumbu diagonal pada grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Rianse, 2013).

ii. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke yang lainnya dalam sebuah pengujian model regresi. Apabila varian dari residual tersebut tetap, maka disebut homoskedastisitas, kalau sebaliknya maka dikatakan dengan heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas sebab data ini memadukan data yang mewakili berbagai ukuran. Dengan melihat grafik plot kita bisa mendeteksi ada dan tidaknya heteroskedastisitas dengan dasar analisisnya, yaitu:

- A. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- B. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

(b) Uji Analisis Regresi Berganda

Cara mencari regresi untuk penelitian menggunakan beberapa variabel bebas/predictor variable dengan satu variabel terikat. Regresi seperti ini dikenal dengan regresi ganda (*multiple regression*) (Hartono, 2019).

Regresi linear berganda digunakan untuk memperkirakan kondisi di masa depan berdasarkan data masa lalunya, hal ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap jumlah variabel yang terikat (Siregar, 2017).

Teknik analisa data menggunakan statistik dengan program SPSS. dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (3.4)$$

Keterangan:

Y : Nilai variabel dependen yang diprediksi (Kepuasan Pengunjung website)

a : Nilai konstanta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b : Koefisien regresi yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y

X : Variabel Independen

X1 : Kualitas Kegunaan

X2 : Kualitas Informasi

X3 : Kualitas Interaksi Layanan

(c) Uji Hipotesis

i. Uji F

Uji ini digunakan untuk menemukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau serentak.

ii. Uji T

Uji yang dipakai dalam menentukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu atau parsial.

3.6.8 Tahap Dokumentasi

(a) Hasil penelitian berupa Laporan Tugas Akhir akan dibuat dalam bentuk dokumentasi

Dokumentasi yang dilampirkan pada tugas akhir harus sesuai dengan format susunan penelitian yang ditetapkan.

(b) Mempresentasikan Hasil Penelitian

Setelah laporan selesai, peneliti mempresentasikan hasil analisa yang diperoleh dan penelitian selesai Lampiran K.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari kegiatan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengukuran kualitas *website* Riau Pos dengan WebQual 4.0, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

Hasil dari pengukuran terhadap kepuasan pengunjung *website* Riau Pos adalah bahwa *website* ini telah memberikan kepuasan pada pengunjung, berdasarkan diterimanya dua hipotesis yang diajukan yaitu hipotesis *information quality* dan *interaction quality* dengan total kontribusi variabel terhadap kepuasan pengunjung sebesar 61,4%.

Dari akumulasi jawaban responden diketahui bahwa dimensi yang paling dominan berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung *website* adalah dimensi *information quality* sebesar 0.086, disusul dimensi *interaction quality* sebesar 0.066 dan dimensi yang memiliki pengaruh paling rendah yakni dimensi *usability* sebesar 0,000. Dengan hasil tersebut, maka dimensi yang masih perlu ditingkatkan yaitu *usability*, sedangkan yang harus dipertahankan adalah dua variabel lainnya yaitu *information quality* dan *interaction quality*.

3. Adapun pernyataan dalam angket dimensi *usability* yang mendapat skor paling rendah ialah pernyataan “saya merasa mudah dan jelas saat berinteraksi dengan *website* Riau Pos”, dengan nilai rata-rata skor jawaban hanya sebesar 3,10 dalam kategori rendah/kurang.

5.2 Saran

Dari uraian singkat kesimpulan tersebut, peneliti memiliki beberapa saran, yaitu:

Desain *website* hendaknya dibangun semenarik mungkin, seperti dengan memperhatikan kualitas dan karakteristik prinsip desain *web*, sehingga pengunjung merasa mudah bernavigasi di *website* Riau Pos.

Posisi iklan lebih diperhatikan tata letaknya, agar sesuai dengan tujuan penempatan layout untuk menarik perhatian, sehingga pengunjung bisa lebih nyaman mengoperasikan *website* Riau Pos.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Aswajaya Persindo.
- Barnes, S., dan Vidgen, R. (2000). Webqual: an exploration of website quality. *ECIS 2000 proceedings*, 74.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial management & Data systems*.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.*, 3(3), 114–127.
- Cresswell, J., Fetters, M., Clark, V. P., dan Morales, A. (2009). Mixed method intervetation trials. *Mixed methods research for nursing and the health science*, 0(0), 161–180.
- Darmunthe, N., Karina, T., dan Adawiyah, A. (2019). Analisa kualitas website menggunakan metode webqual 4.0(studi kasus : Badan kepagaiawan daerah provinsi riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 184–190.
- Darmadi, H. (2013). *Metode penelitian pendidikan dan sosial*. Alfabeta.
- Febriani, N. S., dan Dewi, W. W. (2019). *Perilaku konsumen di era digital(beserta studi kasus)*. UB Press.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss 21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, W. (2004). *Metodologi penelitian*. Grasindo.
- Hartono. (2019). *Metodologi penelitian: Dilengkapi analisis regresi dan path analysis dengan ibm spss version 25*. ZANAFPA PUBLISHING.
- Hasanov, J., dan Haliyana, K. (2015). The impact of website quality on online purchase intention of organic food in malaysia: A webqual model approach. *Elsevier B.V*, 0(0), 382–389.
- Hasugian, P. S. (2018). Perancangan website sebagai media promosi dan informasi. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara*, 3(1), 82–86.
- Hendratman, H. (2017). *Computer graphic design edisi ke-3*. Informatika.
- Kelana, J. B. (2015). *Aplikasi statistika spss 16*. Retrieved from <http://bayulikids.blogspot.com/2015/06/aplikasi-statistika-spss-160.html>
- Komputer, W. (2010). *Membangun website tanpa modal*. ANDI.
- Kurnia, N. R. (2019). *Korelasi antara tingkat religiusitas dan kesadaran membayar zakat profesi di kalangan aparatur sipil negara (asn) indragiri hilir*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(Unpublished doctoral dissertation). Skripsi. UIN SUSKA.

- Monalisa, S. (2016). Analisa kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (studi kasus : Uin suska riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181–189.
- Mustakim. (2015). *Menganalisa website menggunakan webqual 4.0*. Retrieved from <https://mustakimtelematika.wordpress.com/2015/03/16/menganalisis-website-menggunakan-webqual-4-0/>
- Prasetyo, B. (2005). *Metode penelitian kuantitatif: Teori dan aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Rahayu, N. (2014). *Pengukuran kualitas website haluan riau menggunakan metode webqual 4.0* (Unpublished doctoral dissertation). Skripsi. UIN SUSKA.
- Riasse, U. (2013). *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi*. Alfabeta.
- Saad, M. I. (2020). *Ototidak web programming: Membuat website edutainment*. PT. Alex Media Komputindo.
- Sarwono, J. (2012). *Metode riset skripsi pendekatan kuantitatif menggunakan prosedur spss (edisi pertama)*. PT. Elex Media Komputindo.
- Siregar, S. (2017). *Metodologi penelitian: Dilengkapi analisis regresi dan path analysis dengan ibm spss version 25*. RENADA MEDIA GROUP.
- Soehartono, I. (2004). *Metodologi penelitian sosial*. PT. Renaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan rb*. Alfabeta.
- Syaifullah, dan Soemantri, D. (2016). Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. zamrud multimedia network). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19–25.
- Ultimatewb. (2008). *Google analytics vs awstats which is better more accurate useful?* Retrieved from <https://www.ultimatewb.com/blog/674/google-analytics-vs-awstats-which-is-better-more-accurate-useful/>
- Yuhafizar, H., dan Hidayat, R. (2009). *Website interaktif mcms jommla (cms)*. PT. Alex Media Komputindo.
- Yusuf, M. (2005). *Metodologi penelitian*. UNP Press.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



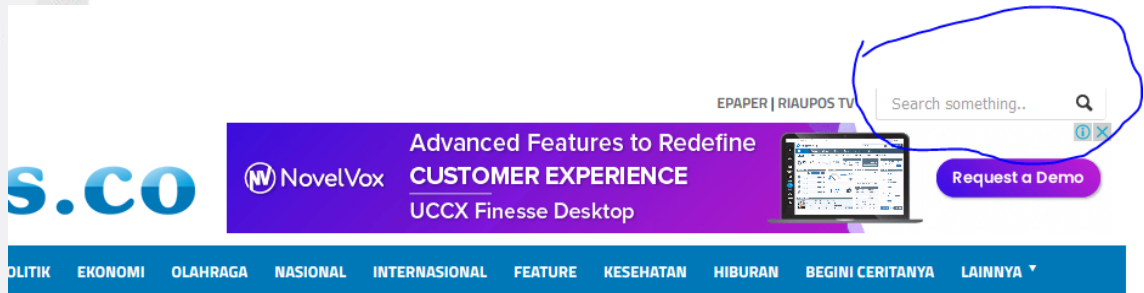
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

HASIL SCREENSHOT MASALAH

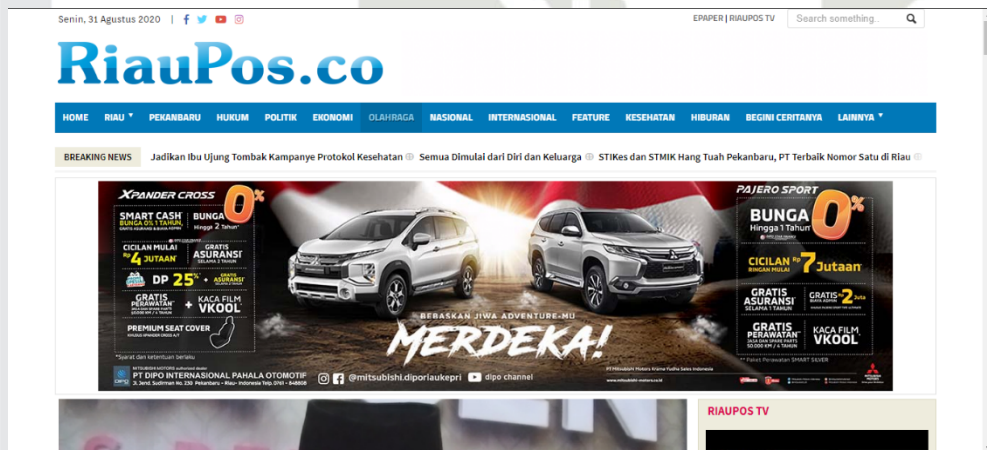
Diakses pada tanggal 30 Agustus 2020

Kotak Pencarian warna yang terlalu kecil dan warna putih yang menyatu
 Poin ini berdasarkan pada teori tentang kriteria situs web yang baik kategori sistem navigasi yaitu, yang dapat mempermudah pengunjung situs dalam menjelajahi sebuah website.



2. Tampilan iklan yang terlalu besar dan terlalu banyak di halaman beranda dari header sampai footer (10 iklan)

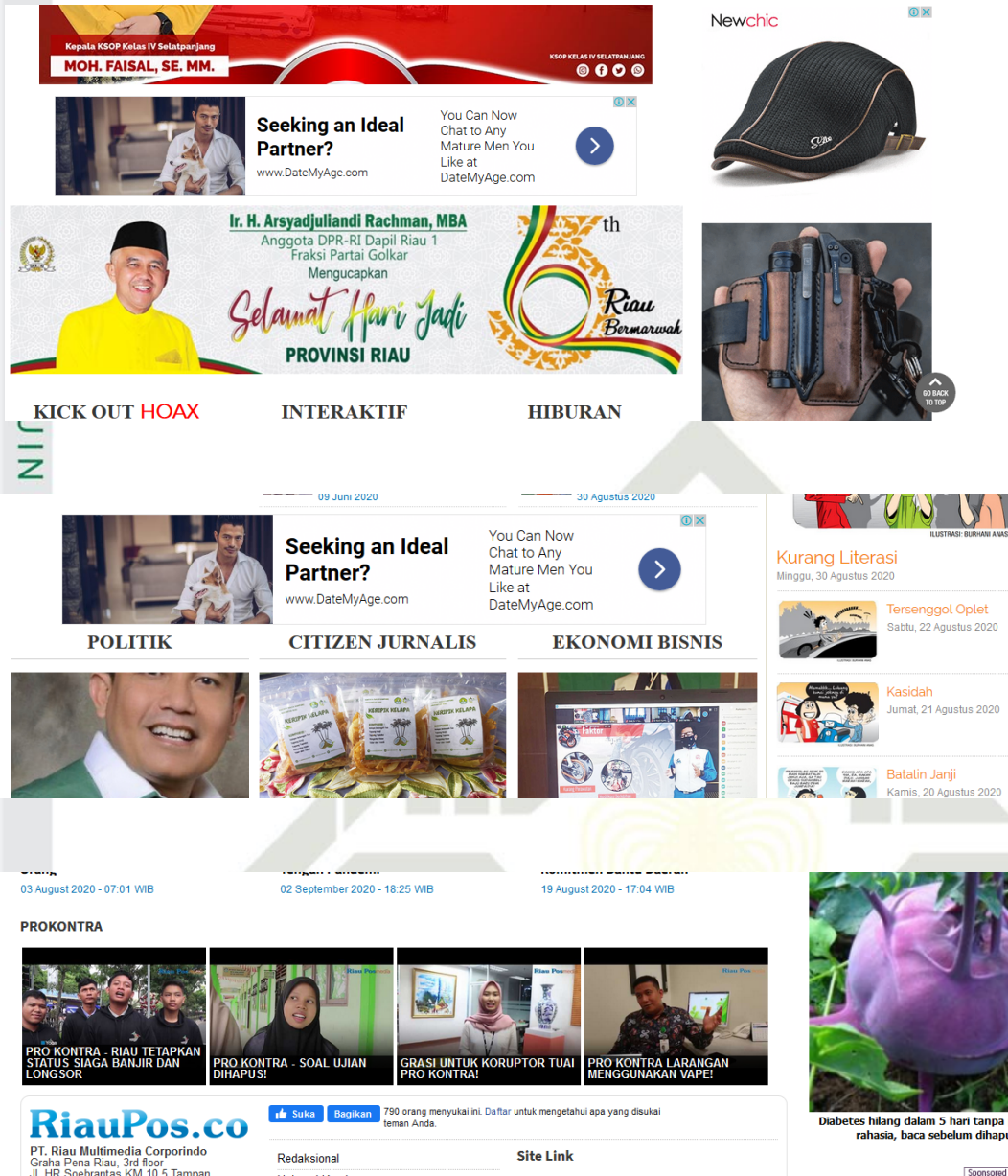
Berdasarkan teori tentang layout poin pemetaan visual (*it organizes*) untuk memperjelas isi konten yang disajikan dilakukan penataan dan penekanan pada beberapa titik informasi. Semakin baik sistematika dan tata letak layout semakin cepat pula bagi pengunjung sampai pada akhir sebuah konten dan lebih cepat pula memahami informasi yang ada.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Tampilan halaman beranda *website* berita riau pos dari header sampai footer yang menumpuk dan sangat banyak kategori sehingga halamannya menjadi banyak ke bawah.

Poin ini berdasarkan pendapat dari Suyanto tentang kriteria dasar dalam website untuk sebuah layout mengenai pemetaan visual (*it organizes*). Kemudahan bagi pengunjung untuk menjelajah seluruh halaman sebuah website harus dipertimbangkan bagi web desainer.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



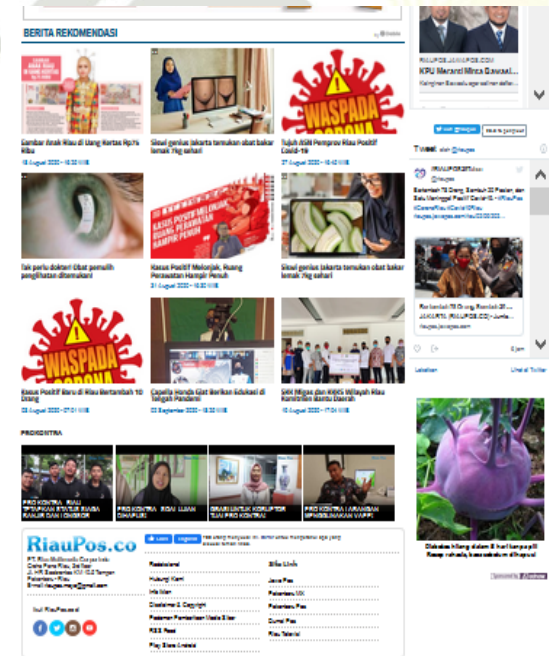


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN B

DOKUMENTASI WAWANCARA DAN OBSERVASI

© Hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



n Syarif Kasim



LAMPIRAN C

BIDANG STRUKTURAL HARIAN PAGI RIAU POS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jabatan	Nama
Direksi	
Perintis	Eric Samola (alm)
	Abdul Kadir MZ (alm)
	Zuhdi SH (alm)
	Busra Algerie (alm)
Presiden Komisaris	Andreas Didi
Wakil Presiden Komisaris	Arwan Mannaungeng
Komisaris	Asparaini Rasyad
	Dorothea Samoa
	Zainal Muttaqin
	M.Alwi Hamu
	Raznizal Syukur
	Amril Noor
Presiden Direktur	Makmur
Wakil Direktur Utama	Sutrianto
Direktur	Asnida Syukur
	Zulmansyah Sekedang
Wakil Direktur	Kazzaini Ks
	Raja isyam Aswar
GM/Penanggung Jawab	Zulmansyah Sekedang
Wakil GM Bidang Redaksi	M Nazir Fahm
Wakil GM Bidang Usaha	Asnida Syukur
Redaksi	
Pemimpin Redaksi	M Hapiz
Wakil Pemimpin Redaksi	M Amin, Furqon LW
Redaktur Pelaksana Kompartemen	Abdul Gapur, Yose Rizal, Nurijah Johan, Firman Agus, Fedli Aziz, Edwir Sulaiman, Jarir Amrun, Gema Setara, Said Mufti (foto).Redaktur Senior: Rinaldi AM, Elvy Chandra, Rinaltie Oesman, Nuke Fatmasari, Yulianti Sabikis, Henny Elyati, M Erizal, Deslina
Redaktur/Penjab Halaman	Edwar yaman, Deni Adrian, Ade Chandra, Monang Lubis, Herianto Baserah, Zulkifli Ali, Mashuri Kurniawan, Komarudin, Lismar Sumirat, Kunni



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Masrohanti, Mirshal (foto).
Asisten Redaktur	Agustiar, Mario Kisaz, Syahrul Muklis, Adrian Eko. Koordinator Liputan: Desriandi Chandra. Assisten koordinator liputan: Muslim, Abu Kasim, Erwan Sani. Reporter Senior: Herianto Murhamin.
Reporter	Joko Susilo, M Ali Nurman, Eka Gusmadi Putra, Hendrawan, Lukman Prayitno, Hasanah Bolkiah, Soleh Saputra, Didik Herwanto, Afrimen. Reporter Daerah: Molly Wahyuni (Kampar), Rina Dianti Hasan (Bangkinang), Syukri Datasari Al Pauli (Duri), Alfiadi (Siak), Wiwik Widyandingsih (Perawang), Evi Suryati (Bengkalis), Ahmad Yuluar (Selat Panjang), Jabonar Sinaga (Rengat), Kasamedi (Pematang Reba), Indra Efendi (Tembilahan), Juprison (Kuansing), Syahri Ramlan (Bagan Siapi-api), Zulfadli (Bagan Batu), Engki Prima Putra (Pasir Pengaraian), Harjono (Ujung Batu), M Fatra Nasrul Islam, Mahyudi (Jakarta).
Fotografer	Defizal
Asisten Manager Umum Bidang Redaksi	Mindo Any Riani
Sekretaris Redaksi	Rike Febriani
Bagian Umum & ADM	Nirwana
Perwajahan, Design Grafis dan Pracetak	
Asisten Manager Perwajahan, Grafis, dan Olah Foto	Mega



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Departemen Perwajahan	Supri Ismadi (Kepala), Andrizalmi(Kabag), Mardias Chan (Koordinator Ahad), Syukri, Efandi, Katon Sungkowo, Febri Jamil
Departemen Desain Grafis dan Foto Editing	Aidil Adri(Kepala), Wan Sarudin (Kabag), Iwan Setiawan (Koordinator Desain Grafis), Dedi Sungkono (Koordinator Foto Editing), Desriman Zahmi, Eko Faizin, Suhandi.
Pracetak Kadep	Rafliis
Pemeliharaan Alat	Khairunnas
Penjab Logistik	Akhari
EDP IT	Joni Lam
Electronic Data Proccesing	Quraisin
Penjab IT	Rasmur
DEVISI USAHA	
Manager Umum	Lastriani
Manager SDM	Sumnini
Manager Keuangan	Ardiansyah
Manager Pemasaran	Fithriady Syam
Manager Iklan	T Rasmin
Manager EO & Promosi	Indra Cahya
Perwakilan Jakarta	Suripto
General Manager Percetakan	Ngatenang



LAMPIRAN D

ANGKET DAN FOTO BROADCAST

D.1 Angket Penelitian

ANALISA KUALITAS *WEBSITE* RIAU POS MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0



Peneliti:

ALDIO DEFRIANDY

11653100212

PRODI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/I pengunjung Website Riau Pos

Berkaitan dengan penelitian yang sedang saya lakukan tentang “Analisa Kualitas Website Riau Pos Menggunakan Metode Webqual 4.0”, saya mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengisi kuesioner terlampir.

Agar penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat, Bapak/Ibu/Saudara/I di mohon untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Hasil kuesioner ini akan dijamin kerahasiaannya dan akan digunakan hanya untuk kepentingan ilmiah.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan, kesungguhan dan kerjasama dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Aldio Defriandy





“ANALISA KUALITAS *WEBSITE* RIAU POS MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*”

A. Profil Responden

Silahkan isi titik-titik di bawah ini sesuai dengan keadaan Anda yang sebenar-benarnya:

Nama :(boleh disamarkan)

Umur :tahun

Email :@.....

Jenis Kelamin : L/P

Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir : SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐

Apa sudah pernah mengakses Website <https://riaupos.jawapos.com/>

☐ Sudah pernah ☐ Belum pernah

B. Tata Cara Mengisi Angket

1. Jawablah tiap pertanyaan dengan jujur
2. Berilah tanda (√) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Sdr/i paling sesuai.

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR KUESIONER
ANALISA KUALITAS *WEBSITE* RIAU POS
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
A. Dimensi Usability					
1	Saya merasa mudah mengoperasikan <i>website</i> Riau Pos				
2	Saya merasa mudah dan jelas saat berinteraksi dengan <i>website</i> Riau Pos				
3	<i>Website</i> Riau Pos memiliki tampilan yang menarik				
4	Tampilan desain <i>website</i> berita Riau Pos sesuai dengan jenis <i>website</i> portal berita				
5	<i>Website</i> berita Riau Pos menampilkan berbagai pengetahuan dan keterampilan				
6	Saya mendapatkan pengalaman positif saat berkunjung ke <i>website</i> Riau Pos				
B. Dimensi Information Quality					
7	<i>Website</i> Riau Pos menyediakan informasi yang akurat				
8	<i>Website</i> Riau Pos menyediakan informasi yang dapat dipercaya				
9	<i>Website</i> Riau Pos menyediakan informasi yang tepat waktu				
10	<i>Website</i> Riau Pos menyediakan informasi yang relevan				
11	Informasi yang disajikan <i>website</i> Riau Pos mudah dipahami				
12	<i>Website</i> Riau Pos menyediakan informasi pada tingkat yang tepat dan detail				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13	Isi berita Website Riau Pos menyediakan informasi dalam format yang sesuai (5W+1H)				
C. Dimensi Interaction Quality					
14	Website Riau Pos memberikan pemaparan yang jelas mengenai isi konten				
15	Berita Riau Pos dapat diakses dari berbagai media (Surat Kabar, Radio, Televisi, dan Internet)				
16	Website Riau Pos dapat diakses dari berbagai web browser (Chrome, Mozilla, Edge)				
17	Website Riau Pos memiliki respon waktu yang baik				
18	Website Riau Pos memiliki reputasi yang baik				
19	Website Riau Pos menyediakan fitur komunitas				
20	Website Riau Pos menyediakan fitur komunikasi (Live Chat)				
Kepuasan Pengunjung Website					
21	Peranan seluruh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung situs website riau Pos sudah menciptakan pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan pengunjung				



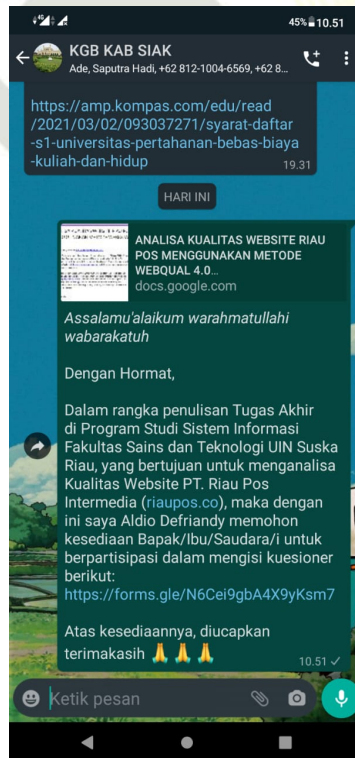
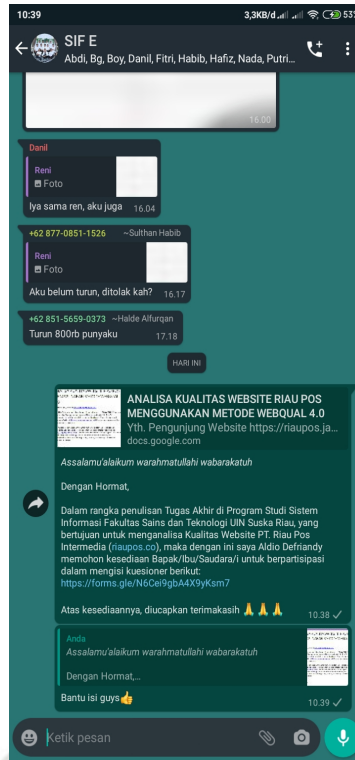
D.2 Screenshot Penyebaran Kuisioner

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



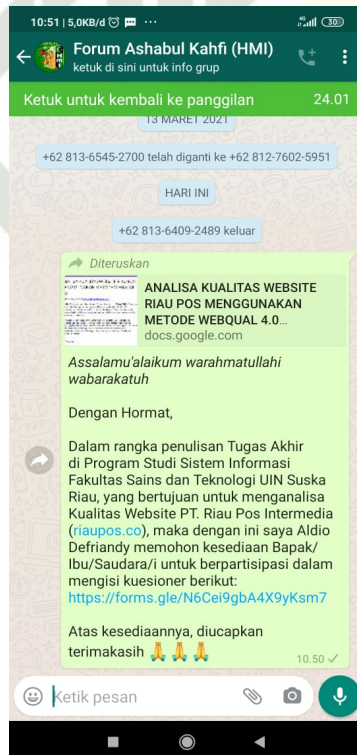


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



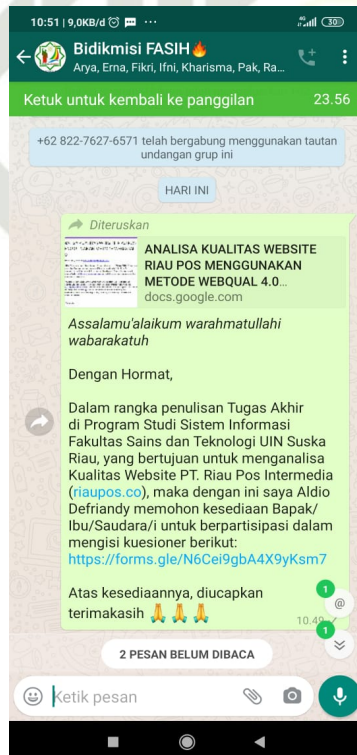
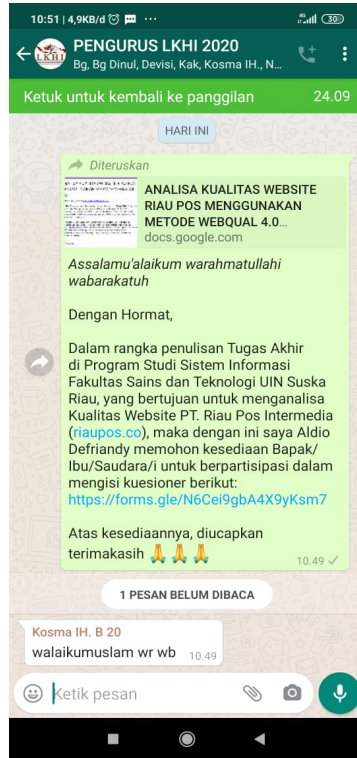


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



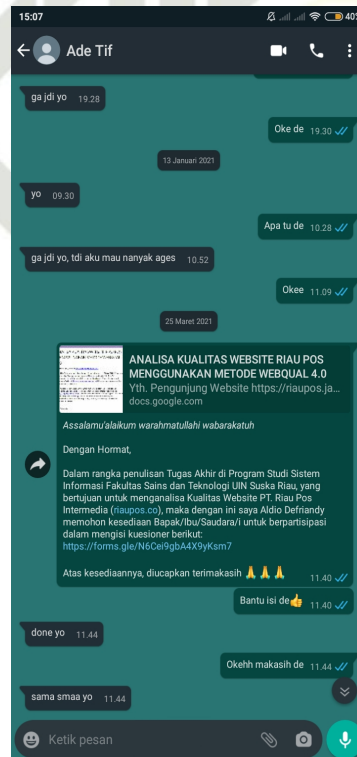
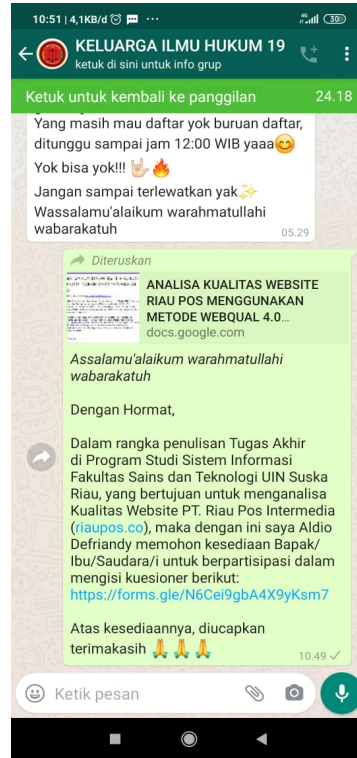


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



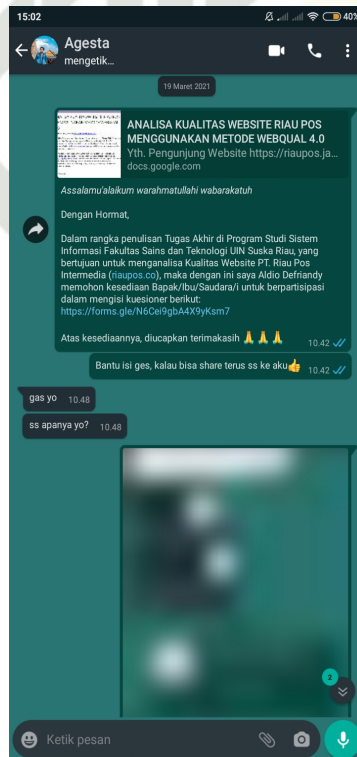
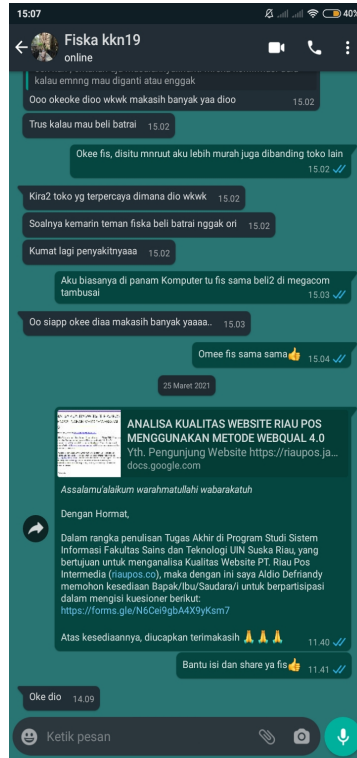


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





LAMPIRAN E

REKAPITULASI DATA ANGKET

A Rekap Keseluruhan

No. Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	SKOR TOTAL
1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	68
4	2	1	2	3	1	4	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	46
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
7	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	56
8	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	61
9	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	59
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
11	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	51
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	81
13	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	61
14	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	79
15	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	66
16	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	71
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	79
18	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	72
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	72
20	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	74
21	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	72
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
23	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
25	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
27	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	69
28	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	69
29	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	75
30	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	64
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	83
32	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	54
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	61



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

34	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	47
35	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	64
36	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	72
37	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	69
38	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	74
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	66
40	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
41	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	67
42	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	58
43	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	71
44	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	70
45	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	78
46	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	75
47	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	72
48	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	71
49	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	72
50	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	71
51	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	77
52	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	76
53	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	71
54	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	72
55	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	75
56	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	61
57	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	74
58	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	67
59	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	67
60	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	75
61	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	72
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	77
63	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	75
64	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	71
65	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	70
66	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	72
67	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	68
68	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	68
69	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	69
70	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	70
71	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	74
72	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
73	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	71
74	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	75



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

75	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	67
76	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	70
77	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	72
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	65
79	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	70
80	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
82	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	62
83	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
84	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
85	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
86	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	77
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64
88	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
91	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	70
92	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	76
93	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	71
94	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	74
95	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	68
96	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
97	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
98	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	61
99	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	64
100	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	71



B. Variabel *Usability* (X1)

No. Resp	1	2	3	4	5	6	SKOR TOTAL
1	4	3	3	3	3	4	20
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	3	3	3	20
4	2	1	2	3	1	4	13
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	2	3	2	3	16
8	1	3	3	3	4	3	17
9	2	2	2	2	3	4	15
10	3	3	3	3	3	3	18
11	3	2	2	3	2	3	15
12	4	4	4	4	4	4	24
13	3	2	2	3	3	3	16
14	3	3	4	4	4	4	22
15	3	3	2	3	4	3	18
16	3	3	3	3	4	4	20
17	4	3	4	4	4	4	23
18	3	3	3	3	3	3	18
19	3	3	3	4	4	4	21
20	4	3	3	4	4	3	21
21	3	3	3	4	4	4	21
22	3	3	3	3	3	3	18
23	4	3	4	4	4	3	22
24	3	3	3	3	3	3	18
25	4	4	3	4	3	4	22
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	4	3	3	4	4	21
28	3	4	3	4	3	3	20
29	4	3	2	4	4	4	21
30	3	3	2	4	3	3	18
31	4	4	4	4	4	4	24
32	3	3	2	2	2	3	15
33	3	3	3	3	3	3	18
34	2	2	2	3	2	3	14
35	4	3	3	3	4	3	20
36	3	3	3	4	4	3	20
37	4	4	3	3	3	3	20
38	4	3	3	4	4	3	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak

State

University of Sultan Syarif Kasim

[illegible]

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

^a Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN G

TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI t d.f 1-100

Titik Persentase Distribusi t ($df = 1 - 40$)

P_r	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92464	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18243	4.54070	5.84081	10.21433
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.68343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44891	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39852	1.85955	2.30600	2.89648	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24954	4.29601
10	0.69981	1.37218	1.81248	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92983
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34081	1.75305	2.13143	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74568	2.11981	2.58349	2.92076	3.68815
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.65377
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52790	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71946	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71166	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Titik Persentase Distribusi t (df = 41 - 80)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.66052	1.30254	1.66266	2.01954	2.42080	2.70116	3.30127
42	0.66038	1.30204	1.66195	2.01805	2.41547	2.69607	3.29585
43	0.66024	1.30155	1.66107	2.01669	2.41020	2.69010	3.29059
44	0.66011	1.30109	1.66023	2.01537	2.41413	2.68226	3.28607
45	0.67995	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28146
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40656	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26506
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66996	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23946
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39236	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66026	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65880	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65746	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64896	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64296	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64206	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19946
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

P _T	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66366	1.96809	2.37327	2.63790	3.19382
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.96932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.96696	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.96661	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66296	1.96627	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.96793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.96761	2.36996	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.96729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.96696	2.36896	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.96667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.96636	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.96609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.96580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.96552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.96525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66086	1.96496	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.96472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.96447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.96422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.96397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66006	1.96373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.96350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.96326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.96304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.96282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.96260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.96236	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.96217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.96197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.96177	2.36073	2.62126	3.16596
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.96157	2.36041	2.62083	3.16525
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.96137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.96116	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.96096	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.96081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.96063	2.35892	2.61888	3.16196
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.96045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.96027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.96010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.95993	2.35782	2.61742	3.15954

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Titik Persentase Distribusi t (df = 121 -160)

P _T	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.26659	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15685
122	0.67651	1.26653	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15638
123	0.67649	1.26647	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15581
124	0.67647	1.26642	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15526
125	0.67646	1.26636	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15471
126	0.67644	1.26631	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15417
127	0.67643	1.26625	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15365
128	0.67641	1.26620	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15312
129	0.67640	1.26615	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15261
130	0.67638	1.26610	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15211
131	0.67637	1.26605	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15161
132	0.67635	1.26600	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15112
133	0.67634	1.26595	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15064
134	0.67633	1.26590	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15017
135	0.67631	1.26585	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.14970
136	0.67630	1.26581	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.14924
137	0.67628	1.26576	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.14879
138	0.67627	1.26572	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.14834
139	0.67626	1.26567	1.65589	1.97716	2.35347	2.61166	3.14790
140	0.67625	1.26563	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14747
141	0.67623	1.26558	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14704
142	0.67622	1.26554	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14662
143	0.67621	1.26550	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14620
144	0.67620	1.26546	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14579
145	0.67619	1.26542	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14539
146	0.67617	1.26538	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14499
147	0.67616	1.26534	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14460
148	0.67615	1.26530	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14421
149	0.67614	1.26526	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14383
150	0.67613	1.26522	1.65506	1.97591	2.35146	2.60900	3.14345
151	0.67612	1.26518	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14308
152	0.67611	1.26515	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14271
153	0.67610	1.26511	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14235
154	0.67609	1.26507	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14200
155	0.67608	1.26504	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14164
156	0.67607	1.26500	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14130
157	0.67606	1.26497	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14095
158	0.67605	1.26493	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14061
159	0.67604	1.26490	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14028
160	0.67603	1.26487	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

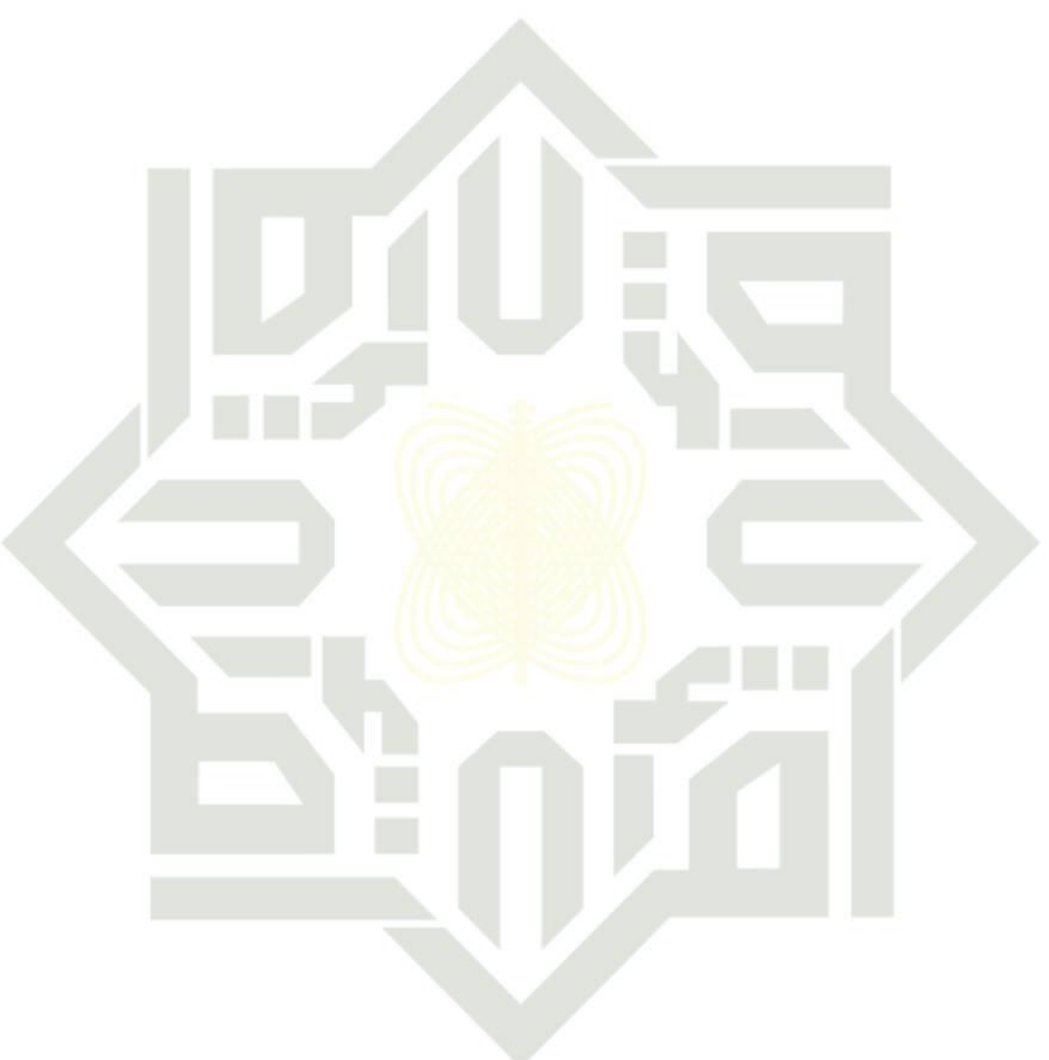
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Titik Persentase Distribusi t (df = 161 - 200)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.20	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.26663	1.65437	1.97461	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.26660	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.26677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.26673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.26670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.26667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.26664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60558	3.13975
168	0.67595	1.26661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.26658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.26655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.26652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.26649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.26646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.26644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.26641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.26638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13716
177	0.67588	1.26635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.26633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.26630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.26627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.26625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.26622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.26619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.26617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.26614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.26612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.26610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.26607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.26605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.26602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.26600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.26598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60166	3.13322
193	0.67576	1.26595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.26593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.26591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.26589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.26586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.26584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.26582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.26580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN H

DATA PENGUNJUNG SITUS WEBSITE RIAU POS BULAN JANUARI 2021

DATA PENGUNJUNG WEBSITE RIAU POS BERDASARKAN GOOGLE ANALITYC DAN AWSTATS BULAN JANUARI 2021

Tanggal	Pengguna	
	Google Analityc	Awstats
01/01/2021	10.570	16.929
02/01/2021	11.367	17.923
03/01/2021	7.173	13.072
04/01/2021	10.311	17.425
05/01/2021	12.588	20.198
06/01/2021	14.026	21.564
07/01/2021	15.201	23.059
08/01/2021	12.541	20.383
09/01/2021	9.169	15.831
10/01/2021	9.164	15.836
11/01/2021	8.801	15.464
12/01/2021	15.668	22.792
13/01/2021	14.400	22.624
14/01/2021	8.981	16.171
15/01/2021	7.882	14.524
16/01/2021	8.084	13.943
17/01/2021	7.866	13.603
18/01/2021	8.617	15.166
19/01/2021	8.497	15.308
20/01/2021	7.884	14.431
21/01/2021	7.860	14.325
22/01/2021	7.136	13.406
23/01/2021	6.196	11.846
24/01/2021	6.304	12.122
25/01/2021	11.704	18.979
26/01/2021	13.049	20.922
27/01/2021	10.965	17.986
28/01/2021	7.975	14.867
29/01/2021	7.235	14.032
30/01/2021	6.154	12.088
31/01/2021	9.459	15.255
	302.827	512.074

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN I FORM WAWANCARA


Lampiran Wawancara

Narasumber : Administrator Website RiauPos/ Pengelola Situs

1. Sudah berapa lama website Riaupos ini dibuat ?
Jawaban : 2006
2. Apakah Informasi yang disajikan up to date ?
Jawaban : Up to date
3. Apa alasan utama RiauPos menggunakan jalur website dalam mengekspos berita ?
Jawaban : Karena perkembangan teknologi digital saat ini RiauPos harus dapat menyampaikan berita lebih cepat dan mudah diakses oleh pembaca RiauPos
4. Apakah berita yang ada diwebsite Riaupos memiliki jangka waktu penayangan ? kalau iya berapa lama ?
Jawaban : Berita diposting dan selalu ada diwebsite
5. Siapa yang mengisi/menulis berita di Website Riaupos ?
Jawaban : Redaktur
6. Apakah Website Riaupos menyediakan Fitur diskusi atau LiveChat ?
Jawaban : Tidak
7. Apakah Website Riaupos menggunakan server/hosting khusus seperti VPS ?
Jawaban : VPS Indonesia Perbulan
8. Apakah Website Riaupos menggunakan Engine/Framework tertentu ?
Jawaban : PHP Native
9. Berapa jumlah keseluruhan pegawai dan staf di Riaupos ?
Jawaban : Secara keseluruhan Sekitar 200 Orang, untuk website sekitar 20 Orang
10. Kenapa domain Website Riau pos riaupos.jawapos.com ?
Jawaban : Awalnya nama domain riaupos.co dan hingga saat ini masih dipakai , Karena Riau Pos anak perusahaan Jawa Pos dan untuk lebih meningkatkan performa web secara nasional sejak beberapa tahun yang lalu dilakukan integrasi sehingga domain riaupos.co redirect ke subdomain Jawa Pos menjadi <https://riaupos.jawapos.com>

26 Februari 2021

Web Master/Kepala Staf Website


Rindra Yasin, ST

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN J

SURAT IZIN PENELITIAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT.Riau Multimedia Corporindo

www.riapos.co

Gedung Graha Pena Riau Jl. Soebrantas Km. 10,5 Telp. (0761)64633 Redaksi
Fax (0761)64640 Pekanbaru, Email : info@riapos.co

No. : 047/EKS-PDP/RPC /VIII/2020
Hal : *Surat Keterangan Izin Melaksanakan Riset*

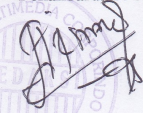
Kepada Yth
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Suska Riau
Di-
Pekanbaru

Dengan hormat,
Redaksi riapos.co dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Aldio Defriandy
NIM : 11653100212
Program Studi : Sistem Informasi

Diizinkan untuk melakukan *riset* di riapos.co terkait penulisan skripsi dengan judul: “**Analisis Tingkat Keberhasilan Website Riau Pos Menggunakan Metode Webqual 4.0**”.
Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 26 Agustus 2020


Firman Agus
Pemimpin Redaksi



LAMPIRAN K

SURAT SELESAI PENELITIAN DI RIAU POS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT.Riau Multimedia Corporindo

www.riapos.co

Gedung Graha Pena Riau Jl. Soebrantas Km. 10,5 Telp. (0761)64633 Redaksi
Fax (0761)64640 Pekanbaru, Email : info@riapos.co

No : 153/ EKS-PDP/RPC /VII/2021
Hal : *Surat Keterangan Melaksanakan Riset*

Kepada Yth,
Universitas Uin Suska Riau
Fakultas Sain dan Teknologi
di Pekanbaru

Dengan hormat,
RiauPos.co dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Aldio Defriandy**
NIM : 11653100212
Program Studi : Sistem Informasi

benar telah melakukan *riset* di *RiauPos.co* terkait penulisan skripsi dengan judul: “Analisa Kualitas Website Riau Pos Menggunakan Metode Webqual 4.0”

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 19 Juli 2021

Firman Agus
Pemimpin Redaksi RiauPos.co

cc. file



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Aldio Defriandy lahir di Pekanbaru, 16 September 1998 M. Anak Sulung dari tiga bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Deflinar dan Ibu Rismawati. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 036 Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru pada tahun 2010. Dan pindah ke Desa Perawang Barat meyambung pendidikan SLTP di SMPN 1 Kecamatan Tualang dan lulus dengan nilai yang memuaskan pada tahun 2013.

Di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Kecamatan Tualang dan dinyatakan lulus pada tahun 2016. Ditahun yang sama penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Sains dan Teknologi di Jurusan Sistem Informasi untuk meraih gelar Sarjana dalam jenjang Strata Satu (S1).

Pada Tahun 2018, penulis melakukan kegiatan Kerja Praktek (KP) di Klinik Mercy Pekanbaru. Kemudian, pada tahun yang 2019 penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kampung Teluk Mesjid, Kecamatan Sungai Apit, Kabupaten Siak selama 50 hari.

Penulis melakukan penelitian di Kantor Riau Pos, dengan judul **“Analisa Kualitas Website Riau Pos Menggunakan Metode WebQual 4.0”**. Kemudian di ACC oleh Pembimbing pada tanggal 23 Juni 2021. Pada hari selasa, tanggal 06 Juli 2021 penulis dinyatakan “Lulus” dan berhak menyandang gelar Sarjana Komputer (S.Kom) melalui sidang Tugas Akhir dengan Predikat Sangat Memuaskan Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© H

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU